

ASSURANCES LIÉES AUX CONTRATS DE PRÊTS PERSONNELS ET HYPOTHÉCAIRES

Réalisé par: **Le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie**

Présenté au: **Bureau de la consommation d'Industrie Canada**

Juin 2008



ISBN: 2-922529-22-3

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2^e trimestre 2008

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2^e trimestre 2008



Mission

Le CIBES de la Mauricie (connu aussi sous le nom d'ACEF de la Mauricie) est un organisme à but non lucratif qui a pour mission d'aider et de soutenir les personnes aux prises avec des problèmes d'endettement et de budget. Il vise également à informer et prévenir les consommateurs contre toutes pratiques abusives provenant de diverses institutions tant publiques que privées et à défendre ceux qui en sont victimes.

Historique

L'organisme a vu le jour à Trois-Rivières en 1983. En 1999, afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins de la population régionale, nous avons ouvert un bureau à Shawinigan. En 2003, l'ACEF de la Mauricie, tout en conservant sa Charte, devient le Centre d'intervention budgétaire et sociale (CIBES) de la Mauricie. Cette nouvelle dénomination précise davantage la nature de notre intervention et de notre mission.

Principales activités

Pour actualiser notre mission, nous offrons différents volets d'intervention.

Prévention, éducation et sensibilisation

- Ateliers d'information et de formation
- Conférences/Colloque
- Cours

Services directs à la population

- Consultations et suivis budgétaires
- Consultations et informations téléphoniques
- Conciliation avec les créanciers
- Fonds de dépannage

Informations publiques

- Chroniques dans les médias
- Kiosques d'information
- Bulletin *Interférences*
- Recherche sur de grands dossiers





REMERCIEMENTS

Cette recherche a été produite par le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie (aussi appelé Acef de la Mauricie). Nous remercions le Bureau de la consommation d'Industrie Canada pour son soutien financier à sa réalisation. De plus, nous souhaitons également remercier les consommateurs qui ont accepté de participer à cette recherche soit en répondant à notre sondage, soit en acceptant de passer une entrevue ou encore de nous fournir leurs contrats de prêt.

La reproduction d'extraits limités de ce rapport est permise, à condition d'en mentionner la source. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

| | |
|-----------------------------|------------------------------|
| Recherchiste : | Jean-Jacques Gauthier |
| Assistant à la recherche : | Pierre Trottier |
| Rédaction et coordination : | Bertrand Rainville |
| Révision linguistique : | Ginette Demeule |
| Mise en page : | Silvi Bouchard |

CIBES

274, rue Bureau, Trois-Rivières (Québec) G9A 2M7
Téléphone : 819-378-7888 / Télécopieur : 819-376-6351
Courriel : acef@infoteck.qc.ca

||| Cette *enquête exploratoire*, pour reprendre les termes d'Yvan Rousseau, sociologue qui a examiné ce rapport, dresse un tableau extrêmement troublant. Globalement, il ressort clairement de notre *exploration* auprès des consommateurs que ceux-ci constituent, sinon une clientèle captive, à tout le moins des clients fort vulnérables. En effet, déjà que les contrats d'assurance-liée signés dans des institutions aussi respectables que Desjardins et les grandes banques canadiennes posent un certain nombre de problèmes, lorsque notre analyse porte sur les assurances liées à des cartes de crédit ou, pire, sur celles liées à des prêts dans les *compagnies de finance*, on peut affirmer sans détour que les consommateurs se font clairement flouer.

Une première constatation tirée de notre étude préliminaire de différents contrats nous amène à conclure :

Nous pouvons livrer globalement l'observation suivante : dès que les coûts de l'assurance, invalidité ou vie, ne sont pas calculés à part, ou ne font pas l'objet d'une présentation spécifique dans le contrat même, il y a de très fortes chances que les consommateurs ne s'y retrouvent plus, qu'ils ne sachent jamais combien leur coûtent réellement leurs polices d'assurance-liée et, à plus forte raison, qu'il n'y ait aucun moyen d'établir des comparaisons avec ce qui est offert ailleurs sur le marché. Nous affirmons, sans ambages, que dans la plupart des cas que nous avons examinés, les couvertures offertes dans les polices d'assurance-liée sont désavantageuses pour les consommateurs. (p. 31-32)

Cette constatation concerne également les assurances liées à des cartes de crédit :

Le langage utilisé dans ces documents est parfois difficile à comprendre, les présentations différentes rendent ardu tout exercice de comparaison, les couvertures et leurs exclusions sont un labyrinthe où le consommateur a toutes les chances de se perdre. (p. 43)

En ce qui concerne les contrats signés dans des *compagnies de finance*, nos conclusions sont nettes :

Est-il nécessaire, devant ce tableau extrêmement évocateur, de dénoncer autrement, par des mots finalement inutiles, une situation qui ne saurait se perpétuer. Ce type de contrats, complètement abusifs, devrait être interdit. Nous n'insisterons jamais assez sur les circonstances, particulièrement désavantageuses pour les consommateurs, dans lesquelles sont signés ces contrats.

Bien entendu, nous pourrions argumenter longtemps pour chercher les responsabilités de chacun : consommateurs, institutions prêteuses, organismes de surveillance, lois et règlements. Mais voilà un champ d'activité où des normes réglementaires, des normes d'éthique, des moyens de contrôle et de surveillance devraient s'installer le plus rapidement possible afin de protéger le consommateur. Car, soyons réalistes, ce dernier n'aura jamais, dans ce type de situation, ni les moyens, ni la volonté, ni la connaissance nécessaire pour évaluer exactement le produit acheté et les conséquences financières, ou autres, qu'il aura à assumer suite à sa signature. Cela va au-delà de l'information aux consommateurs, des inscriptions sur le contrat ; nous l'avons vu, ces contrats respectent à la lettre la réglementation. Ce sont d'autres moyens qu'il faut mettre en place : assurer une meilleure surveillance, réglementer les taux d'intérêt, la forme des contrats, le contenu des protections offertes, jusqu'à la façon dont les calculs sont effectués et ensuite la façon de vendre ces contrats aux consommateurs.

Lors de nos recherches, nous avons remarqué que certaines *compagnies de finance* sont, en fait, des filiales de banques traditionnelles. Dans ces circonstances, n'y a-t-il pas danger que ces institutions traditionnelles soient tentées d'exclure de leur clientèle habituelle les consommateurs considérés moins rentables ou plus à risque ? Et ce, afin qu'ils se retrouvent dans ces filiales où les pratiques appliquées semblent nettement plus rentables ? En somme, des services bancaires à deux vitesses... Voilà un danger bien réel d'exclusion sociale qui n'a vraiment aucune justification, ni du point de vue des critères de bons ou de mauvais payeurs, ce qui déjà en soi est inacceptable, ni non plus en fonction que l'on soit riche ou pauvre. (p. 50)

Le questionnaire qui a servi pour le sondage, auprès de 373 répondants, a permis de mesurer le niveau de compréhension et, surtout, d'incompréhension que les gens pouvaient avoir de leurs contrats d'assurance. Quant aux entrevues réalisées auprès de vingt personnes ou couples, elles démontrent clairement le peu d'intérêt que suscite le fait de contracter des assurances à même des prêts hypothécaires ou personnels. Si la plupart des gens interrogés trouvent important de s'assurer, ils se montrent assez ignorants de ce qu'ils ont signé et ils persistent à croire qu'ils peuvent faire confiance à leur(s) institution(s) prêteuse(s). Un tableau assez désolant en fait qui devrait inciter tous les intervenants concernés à beaucoup plus de rigueur et d'intégrité afin de mériter pleinement la confiance qu'on leur porte.



Recommandation 1

Nous recommandons d'interdire aux *compagnies de finance* la vente de produits d'assurance dans leurs succursales. Nous proposons également d'ouvrir une enquête publique sur ces pratiques bancaires totalement abusives de la part des *compagnies de finance* et, le cas échéant, de prévoir les sanctions et les ajustements législatifs nécessaires à la prévention de tels abus dans le futur. Nous croyons qu'il y a urgence d'agir de la part des pouvoirs publics puisque chaque jour, dans des milliers de cas, les consommateurs se font littéralement spolier par ces *compagnies*.

Recommandation 2

Nous recommandons d'interdire l'ajout de coûts d'intérêts sur les primes d'assurance vie et invalidité liées aux contrats de crédit. L'établissement actuariel d'une prime d'assurance tient déjà compte du cumul du capital dans le temps en vertu de certains paramètres (ex. : taux de mortalité), et cela, en regard d'une prime payée mensuellement. Vu les coûts demandés (plus cher qu'ailleurs), aucune institution financière n'a démontré la nécessité de comptabiliser les primes immédiatement (prime unique) et donc d'ajouter des taux d'intérêt.

Pour les assurances vie et invalidité**Recommandation 3**

Prévoir, par règlement, des contrats uniformes de base (exemple de l'assurance automobile), avec couvertures optionnelles s'il y a lieu, au choix du consommateur. Ce contrat de base s'impose d'autant plus que les opérations informatiques prennent de plus en plus d'importance.

Recommandation 4

Nous proposons qu'une même présentation écrite soit imposée à toutes les institutions concernant les contrats d'assurance-liée, et ce, non seulement en ce qui a trait à la forme, mais aussi au langage, aux définitions, à la dimension des caractères d'écriture, afin de retrouver facilement tous les éléments qui permettront d'identifier exactement les coûts et les couvertures offertes, et ainsi permettre aux consommateurs de comparer avec ce qui est proposé ailleurs sur le marché.

Recommandation 5

a) Sur le **contrat de prêt**, on devrait retrouver :

1. Le taux d'intérêt annuel et le taux de crédit annuel.
2. Le montant refinancé et le nouveau montant prêté, le cas échéant.
3. Une séparation nette dans les calculs du contrat de prêt et du contrat d'assurance, en partant du principe que toute comptabilité intégrée pénalise le consommateur qui ne se rend pas au bout de l'échéance que ce soit par le refinancement, le remboursement total de la dette avant terme, la consolidation ou autres.
4. Une interdiction absolue à l'effet de financer la prime d'assurance à même le capital.

5. Une indication claire sur la durée du contrat d'assurance et le coût total, incluant tous ceux rattachés à la prime d'assurance, s'il y a lieu.
 6. Les coûts de l'assurance vie et de l'assurance invalidité, établis séparément.
- b) Sur le **certificat d'assurance**, on devrait retrouver un résumé explicite des conditions principales du contrat qui indique clairement :
1. Le coût de chacune des assurances (vie et invalidité), de façon mensuelle, mais aussi pour la durée du contrat.
 2. Le montant versé au décès.
 3. Le bénéficiaire.
 4. La durée d'attente en cas d'invalidité.
 5. La durée de la couverture d'invalidité.
 6. La définition de l'invalidité et combien de temps cela s'applique.
 7. Que l'assurance n'est pas obligatoire.
 8. Que le consommateur peut s'assurer ailleurs.
 9. Que l'état de santé préexistant peut influencer la couverture d'assurance.
 10. Que le coût et les conditions des assurances (vie et invalidité) sont révisés à chaque renouvellement.

Recommandation 6

En ce qui concerne les **cartes de crédit**, nous recommandons :

1. De considérer les assurances comme des frais additionnels et non comme des achats.
2. Que le paiement minimum puisse permettre l'extinction de la dette.
3. D'offrir aux consommateurs des choix de paiements, en plus du paiement minimum, et que la facturation indique, pour chacun, la date d'extinction de la dette si le consommateur concerné continue dans son choix.
4. Que les couvertures d'assurance soient uniformes dans leur teneur et leur présentation.
5. Que si l'émetteur de cartes de crédit autorise des dépassements de limite, cette dernière devrait s'ajuster automatiquement, sinon elle ne devrait pas être permise, les frais de dépassement étant une façon déguisée d'augmenter les taux d'intérêt et de contribuer à l'endettement des consommateurs.



| | |
|---|-----------|
| Le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie | III |
| Remerciements | IV |
| Résumé | V |
| Les recommandations..... | VII |
| Présentation | 11 |
| Chapitre I - Le contexte | |
| A. Juridiction fédérale | 15 |
| B. Juridiction provinciale | |
| a. Reconnaissance légale | 16 |
| b. Déploiement de l'offre dans les caisses Desjardins | 17 |
| c. Les sociétés de fiducie | 17 |
| C. Situation en émergence | 18 |
| D. La législation et les organismes de surveillance | 19 |
| a. Au niveau fédéral | 19 |
| b. Au niveau provincial | 21 |
| Chapitre II - L'état de la question : la clarté des contrats | |
| A. Le rapport MacKay | 25 |
| B. Nos propres constatations | 26 |
| C. Certains représentants de l'industrie | 27 |
| D. Le consommateur | 28 |
| Chapitre III - Les assurances-liées dans les contrats de prêts personnels et hypothécaires | |
| A. Les contrats de prêts personnels | 31 |
| B. Les contrats de prêts hypothécaires | 31 |
| C. Constatations générales | 31 |
| D. Autres constatations | 34 |
| E. Les coûts | 35 |
| Chapitre IV - Les cartes de crédit | 43 |
| Chapitre V - Les <i>compagnies de finance</i> | 47 |
| Chapitre VI - Les résultats du sondage | 51 |
| Chapitre VII - Les entrevues | 57 |
| Conclusion | 69 |
| Recommandations | 71 |
| Bibliographie | 73 |
| Annexe | 83 |

||| Avec ce dossier sur les assurances liées, nous soulevons une problématique concernant un des produits de consommation le plus vendu sur le marché, mais qui a cette curieuse caractéristique : dans la très grande majorité des cas, ce produit ne sera jamais consommé ! Cette simple constatation comporte d'immenses conséquences, comme nous le verrons tout au long de ce dépouillement, et elle pose toute une série de questions éthiques à l'industrie bancaire. Les consommateurs eux-mêmes, la plupart du temps complètement focalisés sur l'objet premier de leur démarche (obtenir un prêt), font preuve d'un laxisme incroyable en cette matière, comme s'ils avaient complètement intégré cette idée que les accidents, la maladie ou la mortalité ne les concernent pas, que de tels malheurs n'arrivent qu'aux autres.

Notre objet de recherche avait finalement été très bien cerné dès la présentation du projet initial accepté et financé par Industrie Canada. En effet, notre pratique quotidienne en consultation budgétaire nous avait permis d'identifier des situations pour le moins douteuses, voire inacceptables, lorsque les contrats de crédit, signés par les personnes qui nous consultent pour leurs problèmes financiers, étaient assortis d'une assurance. Le problème s'avérait particulièrement évident sur les contrats des *compagnies de finance*. Nous entretenions également de sérieux doutes sur la procédure suivie dans les caisses Desjardins en cette matière. Quant aux contrats signés dans les banques canadiennes, ils comportaient l'immense avantage d'être clairement définis en dehors du contrat de prêt. Du moins, telle nous apparaissait la situation au moment du dépôt de notre projet auprès d'Industrie Canada.

Une autre problématique nous paraissait également assez nébuleuse : les gens semblent signer des contrats dont ils ne connaissent pas les véritables enjeux (et cette constatation ne concerne pas que les assurances). Évidemment, dans le cadre de notre service de consultation budgétaire, nous n'avons pas le temps, ce n'est pas nécessaire non plus, d'analyser ce type de contrats d'assurance. Pourtant, il nous avait semblé que plusieurs ne connaissaient pas vraiment les clauses de leurs contrats. Pire peut-être, personne, a priori, ne semblait s'inquiéter outre mesure de savoir si les couvertures prévues par ces contrats étaient valables, concurrentielles et bien assurées. Il nous apparaissait donc qu'il pouvait y avoir un problème concernant l'information diffusée aux consommateurs qui s'aventuraient dans ce type de contrats d'assurance-liée.

Voilà donc ce à quoi nous avons travaillé au cours de la dernière année. Nous sommes passés d'abord à travers une documentation fort complexe, touffue et parfois même assez ambiguë, nous y reviendrons. Nous nous sommes rendu compte également qu'il n'y avait pas beaucoup d'auteurs qui s'étaient intéressés à cet aspect spécifique des contrats liés dans le monde des assurances. Par contre, la conjoncture des dix dernières années (*reengineering* dans les institutions financières, nouvelles réglementations, désuétude de certaines autres, etc.) a donné lieu à des discussions assez acerbes entre les différents acteurs du domaine bancaire et ceux des assurances de personnes. Ce marché est donc en effervescence actuellement et il est difficile de prévoir ce que l'avenir nous réserve. Ainsi, par exemple, les banques ne peuvent pas, elles n'en ont pas le droit, pratiquer le même type d'approche que les caisses populaires au Québec. On peut s'interroger, puisque ce n'est qu'une question de temps qu'elles obtiennent ce droit, à savoir si elles ne feront pas aussitôt la même chose que Desjardins. Et, puisque les compagnies d'assurance peuvent maintenant offrir des services de type bancaire, ont-elles, encore ici, les mêmes pratiques que Desjardins ? Voilà des questions auxquelles nous tenterons d'apporter des réponses, même si elles se situent un peu en dehors de notre objet de recherche et risquent de ne pas présenter un caractère définitif à cause même de la conjoncture effervescente dont nous parlions plus haut.

Nous avons également conscience que nous intervenons dans un débat qui se déroule entre les principaux acteurs (économiques et politiques) de l'industrie au-dessus de la tête de la population concernée. Les enjeux économiques en cause sont énormes et, de ce fait, les consommateurs sont à la fois dépassés et exclus, même s'ils sont, en bout de ligne, les premiers concernés. Voilà pourquoi notre principal souci, en présentant cette recherche dans le cadre du *programme de contribution de soutien au projet de recherche* d'Industrie Canada, était de faire émerger du débat la situation réellement vécue par les consommateurs. En fait, les agissements des uns et des autres intervenants en matière d'assurance-liée sont connus, et même dénoncés, sans pour autant être vraiment documentés à l'aide de cas réels.

Sur le plan purement éthique, il nous semblait, dès le départ, qu'il y avait un certain risque de conflit d'intérêt entre le fait d'accorder des prêts et de vendre des produits d'assurance en même temps. En effet, ce qui semble évident à première vue (vendre de l'assurance-liée), pour les acteurs concernés, ne l'est plus du tout à la lumière d'une analyse plus serrée de la réalité, du point de vue des intérêts des consommateurs. Nous touchons là une problématique assez délicate puisque les consommateurs eux-mêmes ne sont pas nécessairement intéressés à magasiner lorsque vient le temps de garantir leurs prêts hypothécaires ou personnels sur le plan de la vie ou de l'invalidité. Nous sommes conscients du risque qu'il y aurait à conseiller à ces derniers de ne plus contracter ces assurances dans les institutions financières; ce serait pourtant là une position assez logique en fonction de leurs intérêts, puisqu'il y a de grands risques qu'ils soient perdants, tant sur les primes demandées que sur la couverture des risques. C'est ce que nous démontrerons dans le rapport qui suit. Mais il faudra soulever également ce comportement des consommateurs qui, se sentant en confiance, signent littéralement des chèques en blanc aux institutions prêteuses. Donc, nous avons cherché à clarifier ce que les consommateurs savent de leurs contrats d'assurances, par le moyen d'un sondage¹, tout en nous interrogeant sur la manière dont les choses se déroulent concrètement au moment de la signature des contrats (questionnaires par entrevues).

Au départ, nos principales cibles étaient donc les contrats des *compagnies de finance* et ceux des caisses populaires qui, comme nous l'avons signalé plus haut, nous semblaient assez défectueux. En cours d'étude, notre attention fut captée par une nouvelle situation qui nous a obligés à effectuer un nouveau détour. Nous avons parlé, au début de notre présentation, de la conjoncture des dix dernières années dans le milieu bancaire. Une conjoncture grandement marquée par cette espèce de révolution des rapports qu'entretiennent les institutions avec leur clientèle. En particulier, les transformations liées à ce qu'il est convenu de nommer le *reengineering*.

En fait, les banques et le Mouvement Desjardins se sont évertués à réduire considérablement leurs coûts administratifs en simplifiant de manière drastique les opérations que les consommateurs sont appelés à effectuer dans leurs succursales. Tout se passe, en effet, comme si on ne voulait plus voir la clientèle autrement que pour leur vendre différents produits... d'assurance notamment. Les technologies informatiques leur ont donné l'illusion de mieux contrôler la solvabilité des éventuels débiteurs (*credit scoring*) en permettant l'informatisation complète des opérations bancaires de leurs clientèles. Ainsi, par exemple, les caisses Desjardins n'acceptent plus, à quelques exceptions près, d'effectuer des prêts personnels autrement que par Visa Accord D, c'est-à-dire que les gens se

¹ Ce sondage n'était pas prévu à l'origine dans la présentation de notre projet, mais il s'est avéré nécessaire pour donner plus de profondeur à notre démonstration.

retrouvent avec des prêts sur cartes de crédit, jusqu'à concurrence de... 50 000\$! Dans les banques, les mêmes tendances sont à l'œuvre. Nous n'avions pas prévu à l'origine explorer les coûts d'assurance sur les cartes de crédit. Nous avons dû rectifier le tir puisque cette nouvelle réalité risque de dominer complètement le champ du crédit à la consommation dans les années à venir. Or, cette nouvelle réalité soulève de très sérieux problèmes. Nous en ferons la démonstration à l'aide de calculs détaillés qui illustreront clairement les désavantages, voire les dangers, de ces nouvelles pratiques bancaires.



A) Juridiction fédérale

En vertu de la Loi constitutionnelle de 1867 (article 91), le Parlement fédéral exerce une autorité législative exclusive sur les banques et les activités bancaires. La *Loi sur les banques*, adoptée en 1871, est mise à jour régulièrement, ainsi que d'autres lois applicables aux services financiers, en général tous les cinq ans. La dernière révision majeure a été sanctionnée en 2001 et celle de 2006 vient de recevoir la sanction royale le 20 mars 2007 (projet de loi C-37). Dans ces dernières révisions, le gouvernement fédéral a tenu compte de plusieurs recommandations du rapport MacKay.

Le Service d'information et de recherche parlementaire, dans son document de juin 2006 (document PRB 05-105F) : « Les banques et l'assurance : la vente au détail des produits d'assurance par les banques » (Sheena Starky, Division de l'économie) nous donne, à la page 6, son opinion sur l'évolution des lois :

Une série de réformes qui ont collectivement atténué les distinctions entre les quatre piliers traditionnels [les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés d'assurance et les courtiers en valeurs mobilières] et ont conduit le secteur financier vers un modèle d'opérations bancaires universelles ou de supermarchés financiers, permettant à toutes les institutions financières d'offrir tous les produits et services financiers.²

Mais, en ce qui concerne les banques et la vente d'assurance, malgré les demandes répétées de l'Association des banquiers canadiens (ABC) regroupant les six principales banques canadiennes, la vente d'assurance au comptoir bancaire reste une pratique interdite. Le dernier projet de loi C-37 sur la *Loi des banques* ne modifie pas ces restrictions.

Cependant l'interdiction n'est pas totale. La *Loi des banques* (article 416) les autorise à vendre certains produits d'assurance-liée dans le cadre de leur activité de prêts dans leurs succursales. Les réformes de 1992 ont aussi permis d'étendre aux banques la capacité de posséder des filiales spécialisées en assurance, avec des restrictions au niveau du partage des renseignements sur les clients notamment.

Les réformes de 2001 conduisant à la loi constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), et modifiant certaines autres lois relatives aux institutions financières, ont conduit également à la modification de la *Loi canadienne sur les paiements*. Cette dernière a étendu aux sociétés d'assurance vie, aux courtiers en valeurs mobilières et aux fonds mutuels en instruments du marché monétaire la possibilité d'adhérer à l'Association canadienne des paiements, ce qui leur permet d'offrir des services de paiements similaires aux comptes de dépôt offerts par les banques. La réforme de 2001 a aussi établi un régime de société de portefeuille qui donne aux banques et aux sociétés d'assurances canadiennes plus de souplesse pour structurer leur organisation. Les banques peuvent donc offrir d'autres types d'assurance par l'intermédiaire de filiales, sous réserve de certaines restrictions (articles 8 et 10 du règlement), et les sociétés d'assurance vie peuvent ouvrir des comptes de paiements pour leurs clients.

² [En ligne] <http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb05105-f.htm>

Dans son allocution devant l'*Economic Club of Ottawa*, M. Raymond J. Protti, président et chef de la direction de l'Association des banquiers canadiens, dénonce la situation et affirme, en parlant des consommateurs face aux restrictions de vente d'assurance au comptoir bancaire :

Ces restrictions sont aussi une source de grande confusion et de frustration pour eux. Les banques sont actives dans le secteur de l'assurance et les consommateurs le savent. Il est possible de souscrire de l'assurance en ligne, en visitant simplement le site Web d'un groupe financier bancaire ou en remplissant un formulaire pour que l'on vous rappelle. Rendez vous [sic] dans une filiale d'assurance d'une banque et vous pourrez y souscrire une assurance. Téléphonnez à un groupe financier bancaire et on vous vendra un produit d'assurance au téléphone. Son personnel peut également vous diriger vers un bureau d'assurance ou organiser une rencontre avec un spécialiste de l'assurance de votre quartier. Vous avez le choix parmi toutes ces options, mais entrez dans une succursale bancaire et vous serez confrontés à une panoplie ahurissante de restrictions. Aujourd'hui, à l'ère de l'information, une personne ne peut obtenir de l'information en matière d'assurance dans une succursale bancaire, ne serait-ce qu'une simple brochure.³

Nous sommes donc au Canada dans un système où une société d'assurance vie, un courtier en valeurs mobilières, un fonds mutuel en instruments du marché monétaire, en plus de leurs produits respectifs, peuvent offrir des services de paiements (similaires aux comptes bancaires) alors que les banques ne peuvent pas vendre d'assurances à leur comptoir.

B) Juridiction provinciale

Au Québec, comment le Mouvement Desjardins s'est-il retrouvé sous juridiction provinciale ? Un peu d'histoire, tirée du site Web de Desjardins (section à propos, profil, histoire), nous en trace la chronologie. À partir de la création de la première caisse à Lévis, en décembre 1900, Alphonse Desjardins cherche à donner un contexte juridique à l'entreprise.

a) Reconnaissance légale

Convaincu que cette reconnaissance juridique est une responsabilité du gouvernement fédéral, il adresse d'abord sa demande à Ottawa. Malgré l'appui de plusieurs députés ministériels, il ne parvient pas à obtenir le dépôt d'un projet de loi. De guerre lasse, il se tourne vers le gouvernement québécois, qui donne suite à ses représentations : en 1906 est adoptée la Loi concernant les syndicats coopératifs, qui place les caisses sous la juridiction provinciale. Alphonse Desjardins tente en vain d'obtenir d'Ottawa la mise en place d'un encadrement législatif unique pour l'ensemble du pays. Il passe bien près de réussir en 1908 lorsque la Chambre des communes adopte un projet de loi pour encourager et encadrer la mise sur pied de coopératives. Mais le Sénat, à une très faible majorité, refuse sa sanction.⁴

Dès lors, Alphonse Desjardins se consacrera, jusqu'à la fin de sa vie, à l'ouverture d'autres caisses et à leur regroupement sous l'égide d'une fédération; le tout sous juridiction provinciale.

³ PROTTEI, Raymond J., « Il est temps d'accorder la priorité aux consommateurs », p. 3-4. On peut trouver son discours [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/content/speeches/>

⁴ [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/histoire/caisse/demarrage/

b) Assurance de biens – assurance de personnes – déploiement de l’offre d’assurance de personnes dans les caisses Desjardins

Au niveau des assurances générales, c’est le 3 juin 1944 que l’Assemblée législative du Québec adopte la loi permettant la création de la Société d’assurance des caisses populaires (SACP). Celle-ci débute ses activités en mai 1945. Mais ce n’est qu’en 1987 que Desjardins crée les Assurances générales des caisses Desjardins qui offrent ses produits dans les caisses populaires. L’Assurance-vie Desjardins est fondée en 1948. À partir de 1953, et dans les années suivantes, elle propose à la population l’assurance familiale, l’assurance vie-épargne, l’assurance prêt, puis l’assurance collective en dehors du milieu des caisses. Finalement, c’est en 1999 que la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* permet aux caisses Desjardins de vendre en succursale la gamme complète des services d’assurance de personne⁵.

Nous sommes alors au Québec dans un système appelé *bancassurance* qui caractérise Desjardins car, nous l’avons vu précédemment, les banques, sous juridiction fédérale, ne peuvent vendre d’assurances au comptoir de leurs succursales. SECOR Consulting, une société de consultant, dans son rapport préparé pour l’Association des banquiers canadiens, en décembre 2005, brosse un tableau de la bancassurance dans le monde et au Canada (la Colombie-Britannique a aussi une réglementation autorisant les institutions de dépôt à distribuer des produits d’assurance). Ils expliquent, dans la section « Le marché de la distribution de l’assurance au Québec est concurrentiel », à la page 17, en parlant de Desjardins :

Le marché de bancassurance le plus développé au Canada se trouve au Québec, où le Mouvement Desjardins, principale institution de dépôt au Québec, est autorisé à vendre de l’assurance depuis les années 1940. Depuis 1987, Desjardins distribue de l’assurance multirisque par le biais de ses caisses populaires. [...] Pour ce qui est du volet assurance-vie, la filiale d’assurance-vie de Desjardins place des agents dans les caisses populaires.⁶

c) Les sociétés de fiducie

Les sociétés de fiducie ont élargi leurs activités quasi bancaires. Conçues à l’origine pour attirer les dépôts d’épargne et à terme afin de financer les prêts hypothécaires, elles offrent maintenant des services bancaires complets aux particuliers et aux entreprises dans la mesure des changements réglementaires permis. En bien des domaines, elles diffèrent donc peu des banques, surtout à une époque où les marchés financiers croissent et évoluent rapidement dans un monde hautement concurrentiel... En 1997, sur un total de 56 sociétés de fiducie, 10 sont des filiales de banques, 8 sont des filiales de compagnies d’assurance-vie... 11 sont des filiales de coopératives de crédit et 27 sont contrôlées par des sociétés ou leur appartiennent.⁷

Constituées en vertu de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt du Canada* ou de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d’épargne du Québec*, ces sociétés doivent obtenir un permis pour opérer au Québec. Dans son *Guide de présentation d’une demande initiale de permis de société de fiducie ou de société d’épargne à charte autre que québécoise*, l’Autorité du marché souligne :

⁵ [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/histoire/diversification/assurances.jsp

⁶ *La distribution de l’assurance au Canada: un secteur en transition*. [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/content/general/06-002f1FR-Assurance-Transition.pdf>

⁷ ENCYCLOPÉDIE CANADIENNE. [En ligne] <http://www.thecanadianencyclopedia.com/index.cfm>

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») est l'organisme chargé d'administrer la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01) (la « Loi »), la principale loi qui régit les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne qui exercent des activités au Québec. Seules peuvent agir au Québec à titre de société de fiducie ou de société d'épargne, les personnes morales autorisées à cette fin en vertu de la Loi et titulaires d'un permis émanant de l'Autorité (L.R.Q., c. S-29.01, art. 221). Les dispositions réglementaires relatives à l'obtention d'un permis se retrouvent au Chapitre XVI de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01, art. 221 à 243). L'Autorité est également chargée d'administrer la Loi sur l'assurance-dépôts (L.R.Q., c. A-26) régissant les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne qui sollicitent et reçoivent des dépôts au Québec. Les sociétés visées doivent s'inscrire auprès de l'Autorité (fonds d'assurance-dépôts) et être titulaires d'un permis délivré à cette fin. Les dispositions réglementaires relatives à l'obtention de ce permis se retrouvent à la Section IV de la loi (L.R.Q., c. A-26, art. 27 et 28) et à la Section II de son règlement d'application (L.R.Q., c. A-26, r.1.1). La société qui envisage d'effectuer des activités de distribution doit se conformer aux dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2). De plus, si la société et/ou sa société mère sont cotés en bourse, ils doivent également se conformer aux dispositions de la Loi sur les valeurs mobilières (L.R.Q., c. V-1.1). Ce guide s'adresse à la société à charte autre que québécoise qui souhaite exercer des activités de société de fiducie ou de société d'épargne au Québec.⁸

C) Situation en émergence

L'Association des banquiers canadiens nous brosse un tableau du marché des services financiers du Canada, un marché changeant :

La concurrence est très vive dans le secteur des services financiers du Canada. Les Canadiens peuvent choisir un éventail complet de produits et de services financiers auprès d'une variété de fournisseurs. La compétitivité croissante du marché des produits et des services financiers est attribuable à au moins trois grands changements. Bon nombre des anciennes barrières qui interdisaient aux institutions financières de se faire concurrence entre elles, dans un secteur autre que le leur, ont disparu au cours des 15 dernières années. Par exemple, une compagnie d'assurance-vie canadienne peut posséder une banque ou une banque peut posséder un courtier en valeurs mobilières ou une société de fonds d'investissement, etc. Des modifications plus récentes à la législation et à la réglementation fédérales ont ouvert de nouvelles avenues aux banques étrangères désirant exercer des activités au Canada, ont favorisé la création de nouvelles banques assujetties à de nouvelles règles de propriété et ont donné à certaines institutions financières non bancaires un accès direct au système de paiement. Des innovations technologiques ont permis aux institutions financières d'offrir plus de produits et de services, par de nouveaux moyens, et ont suscité l'émergence de nouveaux types de concurrents, telles les institutions spécialisées dans l'émission d'une carte de crédit, comme MBNA Canada et Capital One Bank. [...] Le nombre de grands concurrents: parmi son vaste éventail de fournisseurs de services financiers, le Canada compte neuf grands groupes financiers offrant des services complets. Il s'agit d'un nombre impressionnant pour une économie de la taille de celle du Canada. Trois groupes financiers d'assurance-vie (Great-West Lifeco Inc./Groupe Investors, Financière Manuvie, Financière Sun Life) figurent dans les huit premiers, en termes de capitalisation boursière, dont deux se classent au rang des cinq grandes institutions financières exerçant des activités au Canada. Ils offrent des produits et des services similaires à ceux des principaux groupes financiers bancaires du Canada, ce qui procure aux consommateurs un vaste choix de fournisseurs de services financiers.⁹

⁸ [En ligne] http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Formulaire/guide_initial_soc_autre_qc.pdf

⁹ *La concurrence dans le secteur canadien des services financiers*, mai 2005. [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/viewdocument.asp>

D Législation et organismes de surveillance

Le secteur des services financiers du Canada est réglementé par les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux. D'après l'Association des banquiers canadiens, nous retrouvons quelque cinquante organismes et ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux qui réglementent les groupes de services financiers du Canada, sans compter quelque cent cinquante autorités de réglementation et agences d'application générale qui influent sur les institutions financières.

a) Au niveau fédéral

- Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières;
 - Loi sur les banques;
 - Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;
 - Loi sur les associations coopératives de crédit;
 - Loi sur les sociétés d'assurances;
 - L'Agence de la consommation en matière financière du Canada;
 - Loi sur la Banque du Canada;
 - Loi canadienne sur les paiements;
 - Loi sur la société d'assurance dépôt du Canada;
 - Ministère des finances du Canada.
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

Le mandat de cet organisme se présente de la manière suivante:

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a été mis sur pied en vue d'accroître la confiance du public à l'égard du système financier canadien. Les dispositions législatives visant le BSIF prévoient qu'il nous incombe de poursuivre les objectifs suivants: superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles sont en bonne santé financière, et les régimes de retraite pour veiller à ce qu'ils respectent les exigences minimales de capitalisation, et que tous deux se conforment aux lois qui les régissent et aux exigences découlant de l'application de ces lois; aviser sans délai les institutions financières et les régimes de retraite dont l'actif est jugé insuffisant et prendre ou forcer la direction, le conseil ou les administrateurs du régime de retraite à prendre des mesures pour corriger la situation sans plus attendre; développer et administrer un cadre réglementaire incitant à l'adoption de politiques et de procédures destinées à contrôler et à gérer le risque; surveiller et évaluer, dans l'ensemble du système ou dans un secteur d'activités en particulier, les événements et les enjeux qui risquent d'avoir des répercussions négatives sur la situation financière des institutions.¹⁰

- Loi des banques

Comme nous l'avons vu précédemment, le Parlement fédéral exerce une autorité législative exclusive sur les banques et les activités bancaires, comme le prévoit la Loi constitutionnelle de 1867. Se référant

¹⁰ [En ligne] http://www.osfi-bsif.gc.ca/osfi/index_f.aspx?DetailID=2

à cette exclusivité, les banques refusent de tenir compte des législations provinciales qui peuvent influencer leurs activités bancaires. Elles contestent judiciairement toutes initiatives provinciales qui vont dans ce sens. Pourtant, dans un jugement concernant une cause mettant aux prises les banques et le gouvernement de l'Alberta, le 31 mai 2007, la Cour suprême du Canada précise les conditions de cette exclusivité. Dans ce jugement, le juge Bastarache affirme :

Le caractère opérant de la loi provinciale: Comme je l'ai indiqué précédemment, la doctrine de la prépondérance fédérale entre en jeu lorsqu'il y a un « conflit » entre une loi provinciale et une loi fédérale, et ce, seulement après qu'elles ont toutes deux été déclarées valides et que la loi provinciale a été jugée applicable. Le sens du mot « conflit », que les parties ont débattu, est assez clair en jurisprudence. Le conflit devrait être considéré comme l'équivalent d'une « incompatibilité » entre les lois, et il y a généralement une incompatibilité lorsque la réalisation du but visé par le Parlement est entravée ou déplacée, soit parce qu'il devient impossible de respecter les deux lois, soit par d'autres moyens, malgré la possibilité théorique de se conformer aux deux lois en même temps [item 128, p. 95] ... Dans l'ensemble, l'application de la loi provinciale en l'espèce n'irait pas à l'encontre de l'intention qu'avait le Parlement en adoptant les modifications apportées à la Loi sur les banques et à ses règlements, puisque ces modifications visaient à permettre aux banques de se livrer à la promotion de produits d'assurance autorisée et à préciser les types de produits dont on pouvait valablement faire la promotion, et non à énoncer la manière précise dont la promotion d'assurance allait être régie et réglementée. À l'inverse, la loi provinciale vise à mettre en place un mécanisme de réglementation applicable à la promotion d'assurance, et non à exercer un contrôle sur les types d'assurance dont les banques peuvent faire la promotion, ou sur la mesure dans laquelle elles peuvent le faire, respectant ainsi l'intégrité de l'objectif poursuivi par le Parlement. L'interaction entre les deux régimes législatifs est donc une affaire d'harmonie et de complémentarité plutôt que d'entrave ou de déplacement de l'objectif législatif. [Conclusion, p. 95] ... Pour tous les motifs qui précèdent, je suis d'avis de rejeter le pourvoi et de répondre par la négative aux questions constitutionnelles.¹¹

À l'origine de ce jugement, nous retrouvons la Banque canadienne de l'Ouest contre l'Alberta. Rappelons les faits. En 2000, l'Alberta apporte à son *Insurance Act* des modifications visant à assujettir les banques à charte fédérale au régime provincial de délivrance de permis régissant la promotion de produits d'assurance. Les banques contestent devant les tribunaux albertains l'autorité de la législature de l'Alberta, celle-ci tentant d'adopter des mesures législatives en matière d'assurance qui s'appliqueraient à certaines activités particulières des banques. Ces dernières ont été déboutées et se sont rendues jusqu'en Cour suprême, qui a également rejeté leur demande.

Donc, en vertu de ce jugement, les banques ne peuvent pas se soustraire à une législation provinciale en autant que cette dernière ne vient pas contredire ou empêcher, dans son esprit, l'application d'une loi fédérale. Pour l'instant, malgré ce jugement, les banques ont toujours refusé de se plier aux exigences des lois provinciales, dont la Loi sur la protection du consommateur du Québec. Est-ce que cela pourrait changer suite au jugement de la Cour suprême ? Même si cela s'avérerait éminemment souhaitable, il est permis d'en douter.

¹¹ La législation de l'Alberta relative à l'assurance visant à assujettir les banques à charte fédérale au régime provincial de délivrance de permis régissant la promotion de produits d'assurance, Titre 2.3, item 124, p. 92. [En ligne] <http://csc.lexum.umontreal.ca/fr/2007/2007csc22/2007csc22.html>

Pour ce qui nous préoccupe dans le cadre de ce travail, nous retrouvons dans les deux législations (fédérale et québécoise), l'obligation de présenter aux consommateurs le coût détaillé de leur emprunt, cependant la manière diffère. Cette obligation est inscrite dans les lois respectives des deux paliers de gouvernement alors que la manière se retrouve dans les deux règlements. Rappelons ce que le juge Bastarache nous dit : « L'interaction entre les deux régimes législatifs est affaire d'harmonie plutôt que de déplacement de l'objectif législatif ». Il serait donc adéquat d'harmoniser les deux règlements ou d'obliger les banques à respecter la législation provinciale en ce qui a trait à la protection des consommateurs, l'objectif des deux lois étant le même.

- L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC est un organisme indépendant qui a été mis sur pied par le gouvernement fédéral en 2001 afin de renforcer la surveillance du secteur financier. Le rôle et le mandat de l'ACFC découlent de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Son rôle se décrit comme suit :

- veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et aux règles fédérales relatives à la protection des consommateurs;
- surveiller la conformité des institutions financières aux codes de conduite volontaires et à leurs propres engagements publics;
- informer les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières;
- fournir en temps opportun des renseignements objectifs et des outils aux consommateurs pour les aider à comprendre divers produits et services financiers, et à magasiner pour s'en procurer¹².

Voyons maintenant les législations et réglementations québécoises.

b) Au niveau provincial

- Code civil du Québec;
- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur les coopératives de services financiers;
- Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne;
- Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2);
- Loi sur l'assurance-dépôt;
- Loi sur les assurances;
- Autorité des marchés financiers;
- Chambre de la sécurité financière;
- Loi sur la distribution de produits et services financiers.

¹² [En ligne] <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/default.asp>

- Autorité des marchés financiers

Tel qu'il est prévu dans sa loi constitutive, l'Autorité des marchés financiers a pour mission d'appliquer les lois relatives à l'encadrement du secteur financier, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt – sauf les banques à charte fédérale – et de la distribution de produits et services financiers. Plus précisément, l'Autorité doit :

- prêter assistance aux consommateurs de produits et aux utilisateurs de services financiers ;
- veiller à ce que les institutions financières et les autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité prescrites et se conforment aux obligations que la Loi leur impose ;
- assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers ;
- assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation, et celui des marchés de valeurs mobilières ;
- veiller à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et des utilisateurs de services financiers, et administrer les fonds d'indemnisation prévus par la Loi¹³.

- Chambre de la sécurité financière

Cet organisme veille à la formation et à la déontologie de ses membres : conseillers en sécurité financière ou représentants en assurance vie-invalidité, courtiers en bourses d'études, planificateurs financiers, représentants en épargne collective¹⁴.



En conclusion...

Ce qui étonne dans cette revue, c'est le foisonnement et la complexité de toute cette réglementation et de tous ces organismes qui viennent surveiller les institutions financières et leurs pratiques. En plus de composer avec des mécanismes d'opérations pour chaque activité, pour chaque profession et pour chaque palier de gouvernement, on peut s'interroger à savoir comment il est possible que malgré cette masse d'intervenants œuvrant dans le domaine, des situations comme celles que nous avons rencontrées dans les contrats de prêts peuvent exister et perdurer ? Est-ce un manque d'harmonisation, un manque de communication, une trop grande spécialisation, une impuissance devant la lourdeur du système, le lobbying des différentes parties en cause, un immobilisme qui fait l'affaire de plusieurs ou des points de vue irréconciliables ?

¹³ [En ligne] <http://www.lautorite.qc.ca/autorite/a-propos/mission.fr.html>

¹⁴ [En ligne] <http://www.chambresf.com/csf/francais/index.asp>

Il faudra bien pourtant qu'un jour quelqu'un prenne les choses en main et établisse un certain ordre. Il est vrai que depuis les dernières révisions de la *Loi des banques*, en particulier depuis le rapport MacKay, certaines choses ont changé, particulièrement depuis 2001. Mais, là encore, il va falloir passer par-dessus les prérogatives de chaque palier de gouvernement, de chaque genre d'institutions et de chaque profession. Il faut mettre en place, non pas encore d'autres organismes, il y en a assez, mais donner des outils à ceux existants pour qu'ils puissent exercer correctement leur rôle respectif et coordonner leurs actions.

Dans la liste de ces outils nous pourrions envisager, entre autres, d'augmenter le personnel chargé de surveiller les pratiques des institutions avec les consommateurs, de reformuler une réglementation afin de la rendre plus adéquate, d'harmoniser les lois et procédures des différents paliers de gouvernement et d'assurer une coordination des pouvoirs et obligations de chaque intervenant ou organisme de surveillance.

Enfin, un effort de plus en plus grand devra être développé pour fournir aux consommateurs des produits clairs, des moyens de défense centralisés, avec simplification des procédures, et des possibilités uniformes et égales d'accéder à une information précise sur ce qui leur est offert. Il existe actuellement une énorme disproportion entre les moyens des institutions et ceux des consommateurs consistant à diffuser, pour les premières, et obtenir, pour les seconds, des informations claires et précises permettant de procéder à des choix éclairés.

De plus, comme le consommateur va toujours vers ce qui lui semble le plus simple, le moindre effort, la réglementation mise en place devra avoir le souci de le protéger, en simplifiant notamment les procédures et les pratiques afin de donner au plus grand nombre la possibilité de faire des choix avisés qui vont dans leur intérêt, ce qui est impossible à l'heure actuelle.

A) Rapport MacKay

En septembre 1998, le *Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens* dépose son rapport, ci-après nommé le rapport MacKay. Ce rapport cerne les trois principaux défis qui confrontent alors l'industrie :

Nous traversons une période agitée. Notre époque est marquée au coin du changement, et celui-ci semble aller en s'accéléralant. Le changement nous pose à tous des défis. Il en pose aux institutions financières, confrontées à de nouvelles formes de concurrence sur des marchés de plus en plus mondialisés. Il en pose aux consommateurs, auxquels se présentent un choix élargi, mais aussi des risques nouveaux et des relations différentes avec les fournisseurs de services financiers. Il en pose enfin aux décideurs publics et aux autorités réglementaires, qui doivent, pour pouvoir s'acquitter efficacement de leurs importantes responsabilités, disposer d'une souplesse et posséder des compétences qui n'étaient pas nécessaires jusqu'ici.¹⁵

C'est ainsi que les recommandations du groupe de travail s'articulent autour de « quatre grands thèmes » :

- renforcer la concurrence et la compétitivité ;
- accroître le pouvoir du consommateur ;
- les attentes des Canadiens et le comportement des institutions financières ;
- améliorer le cadre réglementaire.

Et, parlant des consommateurs et de leur pouvoir :

Le consommateur peut exercer une influence importante sur le marché lorsqu'il comprend ce qu'on lui offre, peut comparer les rapports qualité-prix, est en mesure de prendre une décision éclairée et dispose de mécanismes de recours efficaces s'il n'est pas traité comme il se doit. Le cadre actuel de protection du consommateur ne contribue pas à réduire aussi efficacement que cela serait souhaitable le déséquilibre qui existe entre les institutions et les consommateurs sur le plan de l'information et du pouvoir de négociation. L'accroissement du pouvoir des consommateurs est un élément important de notre stratégie en vue de renforcer la concurrence et de la rendre plus efficace, au profit de tous. Au-delà de cette considération, plusieurs motifs justifient une meilleure protection des particuliers qui, souvent, concluent d'importantes opérations financières sans avoir été bien conseillés ni comprendre suffisamment les conséquences de la transaction ou les options disponibles. La protection des consommateurs est importante pour les particuliers aussi bien que pour la société au Canada. [...] Un élément essentiel de la vision que nous avons du système financier est la nécessité, pour toutes les grandes institutions, d'avoir la confiance et l'appui des Canadiens. Or, ce n'est pas le cas à l'heure actuelle. [...] Notre conclusion est que ces attentes élevées sont légitimes et qu'il en va de l'intérêt des institutions financières d'en tenir compte. [...] Nous avons mis en place un cadre de réglementation prudentielle solide qui, à bien des égards, sert de modèle aux autres pays. Cependant, le monde connaît des transformations rapides, et des types de risques nouveaux et complexes nécessitant des approches nouvelles. Il convient aussi que la structure de la réglementation vienne à l'appui des objectifs généraux de la politique publique, par exemple la promotion de la concurrence et la protection du consommateur. Nous sommes d'avis que la réglementation prudentielle fédérale peut et doit être améliorée.¹⁶

¹⁵ Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens, rapport intitulé : *Changement, défis et possibilités*, p. 3

¹⁶ *Idem*, p. 16-17

Au niveau de la clarté des contrats, le rapport MacKay identifie clairement le manque de transparence et ses conséquences. Parlant justement de la transparence et des problèmes de recherche du consommateur, dans la partie : *Les consommateurs et le secteur des services financiers*, les auteurs précisent :

Le consommateur n'est pas le seul à bénéficier de la transparence. Les vendeurs qui offrent les meilleurs produits et services partagent un intérêt économique pour la transparence : ils gagnent une part du marché chaque fois que les consommateurs peuvent discerner la supériorité de leurs services. Il est notoire que le marché de dupes connu sous le nom de « marché de citrons » peut l'emporter. Lorsqu'il est très difficile d'obtenir la transparence, le marché produit un résultat connu sous le nom de " solution citron ".

- Le premier perdant est le consommateur qui n'arrive pas, dans la confusion, à trouver le service financier et (ou) le fournisseur qui est le plus apte à répondre à ses préférences.
- Le deuxième perdant principal est l'entreprise offrant des produits et services supérieurs.
- L'explosion de nouveaux produits financiers et le vide réglementaire empêchent la modification des parts de marché en faveur des vendeurs offrant les meilleurs produits et services : des consommateurs intelligents ne peuvent pas trouver de qualité supérieure dans le marché encombré.
- Le troisième perdant est le marché lui-même. Lorsque la proportion de citrons augmente, les consommateurs prudents s'en vont, tout simplement.

Pour récapituler, le tapage dans le marché des services financiers permet à un processus mal compris dans certaines analyses traditionnelles du secteur de s'établir. De façon active ou passive, les consommateurs se divisent en au moins deux groupes : ceux qui peuvent – à peu de frais – trouver le prix le moins élevé et ceux qui sont assez confus pour payer le prix plus élevé qui est offert au même moment. Il s'agit d'une forme de différenciation des prix qui repose sur les compétences de recherche (le capital de recherche qui est à la disposition de la personne) [...] Les produits d'assurance sont difficiles à comparer pour beaucoup de consommateurs, les barèmes de frais des comptes bancaires sont complexes, les fonds mutuels ont d'innombrables frais et conditions qui sont difficiles à comparer et, même pour les deux marques principales de cartes de crédit (Mastercard et Visa), il existe 36 produits différents. Combien de temps voulez-vous chercher ?¹⁷

B) Nos propres constatations

Dans le cadre de notre pratique, et sur demande de renseignements de plusieurs consommateurs, nous avons eu l'occasion d'examiner quelques contrats de prêts avec des couvertures d'assurances (assurance vie, invalidité, etc.). La situation nous est apparue alarmante et abusive, ce qui nous a incités à présenter ce projet de recherche sur le sujet. Ces constats préliminaires nous ont permis de faire ressortir quelques éléments préalables.

Ainsi, nous retrouvons plusieurs façons de présenter aux consommateurs les coûts du prêt et des assurances suivant l'institution financière et la loi qui la régit. Ce qui occasionne un manque de clarté ou de transparence lorsqu'ils veulent faire des comparaisons entre ce qu'on leur offre et ce qui est disponible sur le marché ; ou tout simplement pour connaître la portée et le coût exact de ce qu'ils viennent de signer. Ainsi malgré les réformes qui ont suivi le rapport MacKay, il ne semble pas y avoir d'amélioration à ce niveau, particulièrement en ce qui

¹⁷ *Idem*, p. 17. *Principes, pratique et politique – l'expérience canadienne. Chapitre 1. Principes : Transparence et redressement.*

concerne les trois principaux groupes offrant au Québec les produits de prêt soit : les banques, les sociétés de fiducie et les caisses populaires. Nous retrouvons donc quatre façons différentes de présenter et comptabiliser les coûts afférents (nous y revenons au chapitre suivant), ce qui, pour les consommateurs, représente une difficulté énorme ne leur permettant pas de prendre une décision éclairée.

Le contexte légal vient donc teinter la façon de fonctionner des institutions. Les banques agissent en fonction de la loi fédérale des banques, les caisses Desjardins ont une loi spécifique provinciale, les *compagnies de finance* constituées en vertu de chartes fédérales ou provinciales doivent obtenir, au Québec, un permis de l'Office de la protection du consommateur pour opérer. Résultats : les banques doivent présenter un formulaire de déclaration du coût d'emprunt selon l'article 450 de la *Loi des banques canadiennes* et son règlement afférent, le Règlement sur le coût d'emprunt, alors que les caisses Desjardins et les *compagnies de finance*, de leur côté, présentent les coûts en reproduisant les mentions prescrites par règlement (art. 115 de la *Loi de la protection du consommateur*).

C) Certains représentants de l'industrie

Nous avons contacté quelques représentants de l'industrie, des praticiens sur le terrain, qui ont bien voulu répondre à nos questions sur leurs produits d'assurance-liée. Leurs discours étaient quasiment identiques. Ils ont été certes capables de citer les couvertures principales en assurance vie et invalidité, mais lorsque nos questions devenaient trop pointues, surtout sur le plan des couvertures, ils nous ont systématiquement référés aux représentants de leurs succursales en assurance de personnes. Lors de nos discussions avec ces derniers, qui sont des conseillers financiers employés par des compagnies affiliées aux institutions prêteuses, à notre grand étonnement, leur première réaction fut de nous proposer leurs propres produits d'assurance ! Ils soutenaient que leurs produits étaient supérieurs à ceux vendus directement par les banques ou les caisses, que les consommateurs se faisaient avoir, qu'ils payaient beaucoup trop cher et l'un d'entre eux a même ajouté que les institutions prêteuses faisaient des fortunes avec ces produits. De plus, ils déploraient tous que n'importe qui puisse vendre ce genre d'assurances liées à un prêt : les vendeurs d'automobiles, les concessionnaires, les *compagnies de finance*, les magasins offrant un financement, etc., et ce, bien que personne n'ait réellement la compétence pour le faire.

Afin d'approfondir cette question, nous avons effectué des recherches auprès de conseillers indépendants et sur le Web. Nous y avons trouvé plusieurs sites qui décriaient la situation : sites de consommateurs, de courtiers en assurance, de conseillers financiers, de compagnies d'assurance, d'associations, etc. Tous dénoncent la piètre qualité des produits offerts par les institutions financières, tant sur le plan des couvertures que sur celui du coût final exorbitant des produits ainsi vendus.

D'autre part, comme nous l'avons déjà décrit plus haut, les banques réclament le pouvoir de vendre de l'assurance aux comptoirs de leurs succursales. D'ailleurs, à ce sujet, beaucoup de textes ont déjà été écrits, que ce soit par l'ABC elle-même ou dans différents rapports faits, à sa demande ou non, dont ceux-ci :

- Rapport SECOR, décembre 2005, distribution de l'assurance au Canada ;
- Allocution prononcée par M. R. J. Protti, président de l'ABC, en mai 2006 ;

- Allocution prononcée devant le comité permanent des finances par l'ABC, février 2007 ;
- Rapport et sondage pour l'ABC par *The Strategic Counsel*, février 2006 ;
- Rapport de recherche du Service d'information et de recherche parlementaires, en juin 2006, de la bibliothèque du parlement par Sheena Starky.

La position non officielle (aucun n'ayant voulu se compromettre) des intervenants avec qui nous avons parlé, aussi bien du côté des institutions prêteuses que des autres institutions financières ou des indépendants, se résume de la manière suivante :

1. Les problèmes des assurances liées à un contrat de crédit sont connus.
2. Chaque groupe fait actuellement du lobbying pour défendre sa position.
3. Cela est devenu une question politique qui ne peut se résoudre qu'entre le gouvernement et les plus hautes instances des institutions financières.
4. Une loi adéquate et une réglementation adaptée, jumelées à une possible harmonisation des lois, pourraient régler les problèmes.

Un intervenant nous a fait remarquer que nous essayions de comparer des produits et un service non comparables : « C'est comme comparer un restaurant *fast-food* avec un grand restaurant ! ».

D) Le consommateur

À part les sites Web où les consommateurs démontrent un certain mécontentement vis-à-vis la pratique des institutions prêteuses, nous avons trouvé sur d'autres sites plusieurs recours collectifs contre ces dernières.

- Adams et Gareau : novembre 2002. Frédéric Blanchette contre la Corporation crédit Trans-Canada. Les contrats de prêt n'indiquent pas les taux d'intérêt annuel applicables.
- Adams et Gareau : août 2007. Cristian Jadue contre Visa Desjardins. Le requérant reproche à Visa Desjardins d'induire les consommateurs en erreur en prétendant que le financement à 0 % est sans frais.
- Adams et Gareau : juillet 2006. Carmen Paré contre Desjardins Sécurité Financière. La requérante reproche plusieurs fautes : au lieu de facturer le coût de l'assurance séparément du prêt, l'intimée oblige les membres du groupe qui désirent obtenir une assurance avec elle à payer la prime à même le prêt en haussant le taux d'intérêt. En agissant ainsi, elle les oblige à payer un taux plus élevé. À cause de cette hausse du taux d'intérêt, le solde du capital dû diminue moins vite et il sera nécessairement plus élevé au moment où l'assuré rembourse ou renouvelle son prêt d'argent.
- Option Consommateurs : 2004, 2006 contre Amex Canada, CIBC, Citibanque, HSBC, MBNA, Banque de Montréal, Banque Nationale, Banque de Nouvelle-Écosse. Augmentation unilatérale de limite de crédit et frais de dépassement alors qu'elles permettent d'effectuer des achats.

- Option Consommateurs: 1999 contre Household Finance (SMDL). Jugement rendu le 17 octobre 2006: la Cour d'appel a condamné Household Finance (SMDL) à rembourser aux consommateurs les frais de retard indûment perçus et à leur verser des dommages punitifs.
- L'Union des consommateurs 2003, contre la Banque Nationale. Frais illégaux liés aux marges de crédit.

En conclusion...

Peu importe la perspective (les rapports déjà faits, certains représentants de l'industrie, l'industrie elle-même, les consommateurs, notre pratique, ainsi que celle des autres groupes de consommateurs), nous observons un mécontentement qui semble unanime face à la situation actuelle. Chacun tire la couverture de son côté et il ne serait pas étonnant que les consommateurs, de plus en plus insatisfaits des institutions prêteuses et de leurs pratiques, multiplient à l'infini les recours collectifs de toutes sortes.

Mais le rapport MacKay nous a déjà préparés à cette éventualité lorsqu'il évoque ce qu'il est convenu d'appeler le *marché citron*, un marché où ceux qui offrent de bons produits sont noyés dans la masse de ceux qui en offrent de moins bons. Le consommateur ne sait plus avec qui faire affaire, car il n'a pas toujours les connaissances qui lui permettraient de choisir suivant son intérêt; alors il fait confiance à la personne, ou à l'institution, avec qui il fait affaire depuis plusieurs années.

Nous notons un certain désabusement de la part des consommateurs envers les institutions financières, sentiment qui se retrouve dans le milieu lui-même, où les personnes de première ligne, celles qui font affaire avec la clientèle, semblent se sentir impuissantes devant une mécanisation de plus en plus sophistiquée, une déshumanisation de leur rapport avec les consommateurs et une diminution de leur pouvoir de décision.

Voilà qui ne présage rien de bon pour l'avenir si les organismes en place ainsi que les décideurs publics, les autorités réglementaires et le législateur, n'interviennent pas pour la protection du consommateur, et pour l'industrie elle-même, afin d'assainir les pratiques et les procédures.

III — LES ASSURANCES-LIÉES DANS LES CONTRATS DE PRÊTS PERSONNELS ET HYPOTHÉCAIRES¹⁸

||| Nous arrivons ici au cœur de notre démonstration. Dans les chapitres qui suivent, nous allons décortiquer des contrats, faire des comparaisons, produire les résultats d'un sondage (335 répondants) cherchant à cerner le niveau de compréhension des gens en ce qui concerne les contrats que la plupart ont signés. Les résultats de ce sondage seront approfondis par ceux d'une enquête auprès d'une vingtaine d'autres consommateurs et consommatrices interrogés sur la manière dont s'est déroulée leur entrevue avec l'institution financière lorsqu'elles ont contracté un prêt.

Dans un premier temps, nous avons examiné toutes sortes de contrats au fur et à mesure qu'ils se présentaient dans le cadre de notre service de consultation budgétaire. Nous voulions ainsi établir nos marques et tracer un cadre d'analyse concret permettant une compréhension adéquate du fonctionnement des institutions financières en matière d'assurance-liée, en établissant les distinctions qui s'imposent d'une institution à l'autre¹⁹.

A) Les contrats de prêts personnels²⁰

Nous incluons dans cette catégorie, en plus des prêts personnels ordinaires, les marges de crédit contractées auprès d'une institution financière (à l'exclusion des cartes de crédit). Sont inclus également les contrats de vente à tempérament pour l'achat d'une automobile.

B) Les contrats de prêts hypothécaires

Il y a évidemment certaines différences, de temps en particulier, qui justifient que nous ayons isolé les contrats de prêts hypothécaires dans une première phase de l'analyse²¹.

C) Constatations générales

Les coûts liés à l'assurance, tant dans les contrats de prêts personnels que dans les contrats de prêts hypothécaires, ne sont clairement visibles que dans les contrats des *compagnies de finance*! Cela s'explique certainement par les obligations découlant de l'application de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec. Il nous faudra expliquer également pourquoi les consommateurs acceptent de payer les coûts prohibitifs des assurances dans ces sociétés de crédit.

1. Nous pouvons livrer globalement l'observation suivante : dès que les coûts de l'assurance, invalidité ou vie, ne sont pas calculés à part, ou ne font pas l'objet d'une présentation spécifique dans le contrat même, il y a de très fortes chances que les consommateurs ne s'y retrouvent plus, qu'ils ne sachent jamais combien leur coûtent réellement leurs polices d'assurance-liée et, à plus forte raison, qu'il n'y ait aucun moyen d'établir des comparaisons avec ce qui est offert ailleurs sur le marché.

¹⁸ À partir d'ici, tous les cas cités en exemple sont des cas réels de personnes rencontrées spécifiquement dans le cadre de cette enquête.

¹⁹ Nous avons visité les sites Internet de chacune des institutions prêteuses au Canada.

²⁰ Durant une très courte période, nous avons demandé aux gens qui venaient nous consulter dans le cadre de notre service de consultation budgétaire de nous apporter leurs contrats (généralement, pour les besoins de la consultation, les états de compte sont plus appropriés). Ainsi, nous avons recueilli : 1 contrat de prêt personnel à taux variable de la banque CIBC et un autre de la banque Laurentienne, 4 contrats à taux fixes dans autant de caisses Desjardins, 16 contrats à taux fixe de compagnies de finance (11 de CitiFinancière, 3 de HSBC-Household et 2 de Wells Fargo) et 8 contrats de vente à tempérament ou de location d'auto (3 de la Banque Royale, 1 de la Banque de Hong Kong, 1 de Desjardins, 2 de HSBC-Household et 1 de Hyundai).

²¹ Nous avons recueilli 3 contrats de banques (Nationale, Laurentienne et Royale) ainsi que 2 contrats de caisses Desjardins.

2. Nous affirmons, sans ambages, que dans la plupart des cas que nous avons examinés, les couvertures offertes dans les polices d'assurance-liée sont désavantageuses pour les consommateurs.

Voici les principales caractéristiques des assurances-liées contractées à même un prêt dans une institution prêteuse :

1. Capital assuré: c'est le solde du prêt, donc un montant décroissant jusqu'à l'échéance de la dette.
2. La couverture prend fin lorsque le prêt se termine ou lorsque le débiteur change de créancier ou encore lors d'un renouvellement ou d'un refinancement. Le consommateur doit alors présenter une nouvelle demande d'assurance. Dans certains contrats, il y a une clause de reconnaissance d'une assurance antérieure qui confère des droits acquis, c'est-à-dire que (sous certaines conditions) on peut continuer l'assurance pour la partie du capital que l'on avait précédemment; s'il y a augmentation du capital, versus le capital initial, il faut assurer la différence. Si on n'est plus assurable, cette partie reste non assurée; l'assureur paiera de façon proportionnelle à partir de l'ancien et du nouveau montant de capital.
3. Ces assurances-liées sont collectives, c'est-à-dire que le consommateur est locataire de son assurance. C'est l'institution financière qui décide des changements dans la police, et même de son annulation, s'il y a lieu.
4. L'admissibilité et l'état de santé, sauf exceptions²², ne seront vraiment vérifiés que lorsque le consommateur fera une réclamation (c'est-à-dire au décès ou à l'occasion d'une invalidité). L'assureur peut alors refuser la couverture et rembourser seulement les primes. Si cela arrive après la mort de l'assuré, ce sont les héritiers qui devront contester la décision; pour l'invalidité, il peut arriver que le consommateur ne soit pas en mesure de faire les démarches nécessaires²³.
5. Le bénéficiaire est l'institution financière.
6. L'âge maximum des assurés pour l'assurance vie est de 70 ans, pour l'invalidité ce sera 65 ans.
7. La tarification se fait selon la tranche d'âge des assurés. Généralement, on ne tient pas compte de critères reconnus en assurance vie comme: fumeur – non fumeur, homme – femme; seul l'âge fait varier la prime.
8. Lorsqu'il y a deux assurés, l'âge du plus âgé sert à déterminer la prime. Il peut arriver qu'on enlève un pourcentage pour le deuxième assuré, souvent une femme, donc qui coûte vraiment moins cher.
9. Si le paiement du ou des prêts est en retard, cela met fin aux assurances (après 60 jours de retard pour certains, allant jusqu'à 6 mois pour d'autres).
10. Le taux d'assurance sera révisé à chaque renouvellement ou refinancement du prêt. La prime peut donc varier régulièrement dans le temps.

²² Dans certaines conditions, les prêts supérieurs à 200 000\$ ou à 300 000\$, selon l'institution, ou lorsque le total des prêts couverts par le créancier est supérieur à 500 000\$ ou lorsqu'une demande d'assurance est faite 31 jours après la demande initiale de prêt, dérogent à la règle. Ils font alors l'objet d'un questionnaire de santé qui devient obligatoire et, conséquemment, la protection d'assurance ne devient effective qu'après acceptation. La tarification et ses conditions peuvent aussi changer. Pour la protection spécifique, souscrite à part, concernant certaines maladies graves, les descriptions et les conditions peuvent différer également.

²³ Dans les années passées, plusieurs causes se sont retrouvées devant les tribunaux (voir le Dossier noir sur les assurances hypothécaires, rapport d'enquête de l'AIAPQ, 1996).

11. La couverture ne vaut qu'en cas d'invalidité totale; l'invalidité partielle n'est pas couverte.
12. La définition de l'invalidité est restrictive. Cette invalidité doit empêcher le consommateur d'exercer son travail habituel les 12 premiers mois (parfois 24), après 12 mois (ou 24) l'invalidité doit l'empêcher d'exercer tout travail.
13. La durée des prestations pour invalidité subsiste généralement 12 ou 24 mois; possibilité de 60 mois chez Desjardins. Après, la couverture n'existe plus.
14. Le délai de carence: la maladie doit durer un minimum de trois mois (90 jours, parfois 120 jours) pour que l'assuré soit payé (généralement rétroactivement à 30 jours). En cas d'accident, les délais peuvent être différents selon les contrats.
15. La prestation est intégrée, c'est-à-dire qu'elle peut être diminuée de toute somme perçue en vertu de régimes gouvernementaux.
16. Si l'assuré est invalide durant les 12 premiers mois (24 pour d'autres) du début du versement des prestations et que cela est dû à un problème traité, ou diagnostiqué, 12 mois (6 mois pour d'autres) avant le début du contrat, aucune prestation ne sera payable.
17. Les conjoints de fait ne sont pas reconnus par le Code civil du Québec.
18. Lors du décès d'un des conjoints de fait, avec les assurances-liées des institutions financières, c'est le montant du capital décroissant qui est couvert. La résidence se retrouve libre de toute dette, c'est donc la valeur marchande complète qui sera prise en considération dans l'héritage. S'il y a un testament, la part du conjoint décédé sera léguée aux héritiers, tel que stipulé dans le testament. S'il n'y a pas de testament, le conjoint survivant se retrouvera copropriétaire avec les héritiers (beaux-parents ou enfants) s'il est inscrit dans le contrat notarié d'achat comme copropriétaire, sinon il aura la charge de prouver sa participation au paiement de la dette pour espérer toucher un montant quelconque.

Voici maintenant les principales caractéristiques des assurances contractées auprès d'un courtier en assurance (sans lien avec l'institution prêteuse):

1. Le capital assuré est un montant uniforme ou un montant décroissant, au choix du consommateur.
2. C'est l'assuré qui décide du terme de son assurance, elle reste en vigueur (suivant le terme du contrat initial) même si le prêt est fini de payer. Elle peut donc servir lors d'un renouvellement, d'un refinancement, d'un changement de créancier ou tout simplement pour garder une couverture supplémentaire. Conséquences: durant la période du contrat choisie (10, 20 ans ou plus), elle n'augmentera pas à cause de l'âge ou de l'état de santé; l'assuré n'est plus captif du créancier en cas de détérioration de sa santé s'il veut rester assuré ou profiter d'une promotion d'emprunt ailleurs.
3. C'est une assurance personnelle, elle appartient à l'assuré qui peut la transformer, la résilier.
4. L'admissibilité et l'état de santé de l'assuré sont vérifiés avant l'émission de la police.
5. Le consommateur peut désigner le bénéficiaire qu'il veut. Celui-ci ou les héritiers peuvent choisir de payer le montant restant du prêt et garder la différence, ou continuer à payer les mensualités du prêt.

6. Un assuré plus âgé peut continuer de s'assurer, nous trouvons sur le marché des polices d'assurance vie 100 ans. En ce qui a trait à l'invalidité, il existe des couvertures jusqu'à 65 ans avec des possibilités de prolongation jusqu'à 70 ans.
7. La tarification se fait selon des critères qui reflètent la condition du consommateur; s'il est non fumeur ou une femme, il ou elle peut bénéficier de taux avantageux.
8. Lorsqu'il y a deux assurés, chacun est soumis à un tarif, suivant les critères propres à sa condition, donc généralement à des taux plus avantageux.
9. Si le paiement du ou des prêts est en retard, cela n'a aucune incidence sur les assurances, à condition que les primes de ces assurances soient payées.
10. Le taux reste fixe pour la durée du contrat d'assurance. La prime est garantie pour la période de couverture (10, 20 ans ou plus, selon l'option choisie). Le consommateur peut aussi choisir des primes nivelées pour une période déterminée (exemple 5 ans).
11. L'invalidité partielle peut être couverte.
12. La définition de l'invalidité est plus large (exemple: ne pas pouvoir faire son travail habituel jusqu'à 65 ans) et l'assuré peut faire changer la définition de l'invalidité pour ne garder que la définition à l'effet de ne pouvoir exercer que le travail habituel et seulement celui-là (garantie de profession habituelle).
13. La durée des prestations peut aller jusqu'à 65 ans ou suivant la durée choisie dans le contrat acheté.
14. Le délai de carence pour maladie est de 30 jours.
15. Le consommateur peut choisir de ne pas intégrer ses prestations, donc elles ne seront pas diminuées, même si le consommateur touche d'autres sommes, et cela, pendant les 36 premiers mois. Cependant, il y aura toujours une limite légale qui s'appliquera (90% du revenu), personne ne peut gagner plus de revenu en étant invalide. Il peut y avoir aussi un plafond (ex.: 1 200 \$ par mois).
16. En général, un examen sur l'état de santé sera effectué à la souscription d'assurance. Suite à cet examen, s'il y a des conditions de santé que l'assureur ne veut pas couvrir, cela est clairement indiqué dans le contrat.
17. Les conjoints de fait ne sont pas reconnus par le Code civil du Québec.
18. Lors du décès d'un des conjoints de fait, l'assureur hypothécaire versera le montant du capital fixe, ou initial si l'on préfère. Si le conjoint survivant a été désigné bénéficiaire de l'assurance, il pourra racheter la part des héritiers qui équivaldra alors à l'équité sur la résidence (soit la valeur marchande moins la dette hypothécaire) et il deviendra ainsi le seul propriétaire. Il pourra par la suite, s'il le désire, payer la dette hypothécaire au complet ou continuer les paiements mensuels.

D) Autres constatations

1. La lecture des contrats, que ce soit la proposition d'assurance ou le libellé des couvertures, est très difficile à décrypter: caractères trop petits, couleur (exemple: vert sur vert), informations partielles ou difficiles à trouver, etc.

2. La présentation est différente d'une institution à l'autre. La comparaison est pratiquement impossible pour un néophyte.
3. Il n'existe aucune clause spécifiant que les assurances vie et invalidité sont facultatives, sauf une clause de produit similaire. Cependant, nous retrouvons chez certains (mais cela n'est pas uniforme) une clause d'annulation et les articles de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

E) Les coûts

Nous avons repéré quatre méthodes pour comptabiliser les montants d'assurance qui viennent directement influencer les coûts des assurances et du prêt par lui-même.:

- prime d'assurance perçue à part du contrat de prêt;
- prime d'assurance perçue à même le contrat de prêt par augmentation des frais de crédit;
- prime d'assurance financée à même le contrat de prêt par augmentation de la somme prêtée;
- prime d'assurance financée à même le contrat de prêt par variation du taux d'intérêt.

a) Prime d'assurance perçue à part du contrat de prêt

La plupart des banques utilisent cette méthode. Il est moins difficile de retrouver le coût total de l'assurance en multipliant le coût mensuel par la durée du prêt. Dans plusieurs contrats, le coût mensuel doit être calculé, car non indiqué (différence entre le versement avec assurance et le versement sans assurance). La part de l'assurance vie et celle de l'assurance invalidité sont rarement indiquées spécifiquement. Cependant, dans certains contrats, nous retrouvons deux tables de taux, suivant l'âge pour chacune des couvertures (vie ou invalidité). Il faut alors faire le calcul pour connaître la prime exigée pour chaque catégorie d'assurances. Le consommateur est obligé d'effectuer plusieurs calculs et recherches dans le contrat pour comprendre et connaître le coût exact de ses assurances et, nous en conviendrons, cela n'est pas à la portée de tous.

Malgré tout, cette méthode semble la plus équitable pour le consommateur en ce qui concerne les coûts globaux du prêt puisque la prime d'assurance est perçue en dehors du contrat de prêt. Toutefois, la qualité du produit, en termes de couvertures, est inférieure à ce que l'on retrouve ailleurs (généralement moins cher) sur le marché.

Exemple – Un contrat de prêt hypothécaire de 74279\$ à un taux d'intérêt de 5,19%, amorti sur 25 ans avec des termes de 30 mois. Les paiements fixés aux deux semaines: 222,29\$, plus les taxes municipales et scolaires 68,51\$, plus les assurances vie et invalidité 34,45\$, pour un total de 325,25\$ aux quinze jours. Le coût mensuel des assurances dans ce contrat est de 74,65\$; il n'y a aucune mention pour le coût de chaque assurance sauf deux tableaux à l'intérieur du certificat d'assurance indiquant le montant par 1000\$ à appliquer à chaque terme suivant l'âge de l'assuré. La prime du consommateur sera donc recalculée tous les 30 mois, en fonction de son âge.

– *Produits ailleurs sur le marché*

Nous avons trouvé ailleurs une assurance prêt universelle avec une prime nivelée à tous les 5 ans (rappelons que dans le contrat ci-dessus la prime est recalculée tous les 30 mois soit aux 2,5 ans) pour une assurance vie de 75 000 \$ et une assurance invalidité mensuelle de 450 \$, le tout pour une prime totale mensuelle de 28,95 \$, avec la possibilité d'obtenir des couvertures avec une protection de la prime jusqu'à 65 ans, au coût mensuel de 41,15 \$.

b) Prime d'assurance perçue à même le contrat de prêt par augmentation des frais de crédit

Desjardins utilise cette méthode pour ses prêts personnels. Le coût total des assurances est indiqué mais il est impossible de déterminer le coût de chacune des assurances (vie et invalidité). Nous avons même trouvé un contrat où les assurances vie et invalidité avaient été vendues aux deux emprunteurs et l'assurance vie à l'endosseur, mais toujours impossible de déterminer la part de chacun et de chaque assurance.

– *Conséquences d'une telle méthode*

- 1) Le jeu du calcul des intérêts fait en sorte que le capital initial du prêt (la somme prêtée excluant les primes d'assurances) baisse moins vite en cours de contrat, pour se rétablir en fin de contrat. Donc, un emprunteur qui ne se rend pas à l'échéance de son contrat (refinancement, rachat, changement de véhicule, etc.) se trouve pénalisé, car le solde du capital à payer est plus haut que si les primes d'assurance avaient été calculées à part.
- 2) Lorsque le consommateur ne va pas jusqu'au bout de son contrat (refinancement, etc.), un calcul de la prime d'assurance gagnée et non gagnée au niveau des assurances devrait s'effectuer. À notre connaissance, aucune institution ne fait ce calcul pour rembourser au consommateur les primes payées en trop. Nous avons trouvé dans quelques contrats une clause précisant que cette demande de remboursement de trop perçu est le fardeau du consommateur; la prime non gagnée serait alors calculée en fonction d'une table incluant les frais administratifs à laquelle on rajouterait un montant forfaitaire variant entre 75 \$ et 85 \$, selon les contrats.

Nous avons d'ailleurs fait la demande de remboursement avec quelques consommateurs concernés. Après un premier refus, suivi de plusieurs tentatives, nous avons réussi à obtenir le remboursement du trop payé. Il est à noter que certains agents de crédit ne comprenaient même pas ce que nous leur demandions.

Exemple – Capital net 10 000 \$ + solde ou prêt antérieur 1 172,45 \$ pour un total de capital initial de 11 172,45 \$. Total des intérêts indiqués 1 191,75 \$ (pour un taux d'intérêt de 6,7 %, non indiqué au contrat) auquel s'ajoute l'assurance vie de 393,12 \$ pour un grand total de 12 757,32 \$, donnant un taux de crédit annuel de 8,824 % (indiqué au contrat). Les paiements mensuels avec assurance, indiqués au contrat, sont de 354,37 \$ sur 36 mois. Remarquons que, sans assurance, le paiement mensuel serait de 343,37 \$, soit une différence de 10,92 \$ par mois sur 36 mois, cela représente le montant de l'assurance. Comparons maintenant les deux tables d'amortissement du prêt, avec assurance 8,824 % et sans assurance 6,7 %.

| Table d'amortissement (taux d'intérêt à 8,824 %) | | | | | Table d'amortissement (taux d'intérêt à 6,700 %) | | | | |
|--|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|--|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| | Versements (\$) | Capital (\$) | Intérêt (\$) | Solde (\$) | | Versements (\$) | Capital (\$) | Intérêt (\$) | Solde (\$) |
| | | | | 11 172,45 | | | | | 11 172,45 |
| 1 25/05/07 | 354,37 | 272,22 | 82,15 | 10 900,23 | 1 25/05/07 | 343,45 | 281,07 | 62,38 | 10 891,38 |
| 2 25/06/07 | 354,37 | 274,22 | 80,15 | 10 626,01 | 2 25/06/07 | 343,45 | 282,64 | 60,81 | 10 608,74 |
| 3 25/07/07 | 354,37 | 276,23 | 78,14 | 10 349,78 | 3 25/07/07 | 343,45 | 284,22 | 59,23 | 10 324,52 |
| 4 25/08/07 | 354,37 | 278,26 | 76,11 | 10 071,52 | 4 25/08/07 | 343,45 | 285,80 | 57,65 | 10 038,72 |
| 5 25/09/07 | 354,37 | 280,31 | 74,06 | 9 791,21 | 5 25/09/07 | 343,45 | 287,40 | 56,05 | 9 751,32 |
| 6 25/10/07 | 354,37 | 282,37 | 72,00 | 9 508,84 | 6 25/10/07 | 343,45 | 289,01 | 54,44 | 9 462,31 |
| 7 25/11/07 | 354,37 | 284,45 | 69,92 | 9 224,39 | 7 25/11/07 | 343,45 | 290,62 | 52,83 | 9 171,69 |
| 8 25/12/07 | 354,37 | 286,54 | 67,83 | 8 937,85 | 8 25/12/07 | 343,45 | 292,24 | 51,21 | 8 879,45 |
| 9 25/01/08 | 354,37 | 288,65 | 65,72 | 8 649,20 | 9 25/01/08 | 343,45 | 293,87 | 49,58 | 8 585,58 |
| 10 25/02/08 | 354,37 | 290,77 | 63,60 | 8 358,43 | 10 25/02/08 | 343,45 | 295,51 | 47,94 | 8 290,07 |
| 11 25/03/08 | 354,37 | 292,91 | 61,46 | 8 065,52 | 11 25/03/08 | 343,45 | 297,16 | 46,29 | 7 992,91 |
| 12 25/04/08 | 354,37 | 295,06 | 59,31 | 7 770,46 | 12 25/04/08 | 343,45 | 298,82 | 44,63 | 7 694,09 |
| 13 25/05/08 | 354,37 | 297,23 | 57,14 | 7 473,23 | 13 25/05/08 | 343,45 | 300,49 | 42,96 | 7 393,60 |
| 14 25/06/08 | 354,37 | 299,42 | 54,95 | 7 173,81 | 14 25/06/08 | 343,45 | 302,17 | 41,28 | 7 091,43 |
| 15 25/07/08 | 354,37 | 301,62 | 52,75 | 6 872,19 | 15 25/07/08 | 343,45 | 303,86 | 39,59 | 6 787,57 |
| 16 25/08/08 | 354,37 | 303,84 | 50,53 | 6 568,35 | 16 25/08/08 | 343,45 | 305,55 | 37,90 | 6 482,02 |
| 17 25/09/08 | 354,37 | 306,07 | 48,30 | 6 262,28 | 17 25/09/08 | 343,45 | 307,26 | 36,19 | 6 174,76 |
| 18 25/10/08 | 354,37 | 308,32 | 46,05 | 5 953,96 | 18 25/10/08 | 343,45 | 308,97 | 34,48 | 5 865,79 |
| 19 25/11/08 | 354,37 | 310,59 | 43,78 | 5 643,37 | 19 25/11/08 | 343,45 | 310,70 | 32,75 | 5 555,09 |
| 20 25/12/08 | 354,37 | 312,87 | 41,50 | 5 330,50 | 20 25/12/08 | 343,45 | 312,43 | 31,02 | 5 242,66 |
| 21 25/01/09 | 354,37 | 315,17 | 39,20 | 5 015,33 | 21 25/01/09 | 343,45 | 314,18 | 29,27 | 4 928,48 |
| 22 25/02/09 | 354,37 | 317,49 | 36,88 | 4 697,84 | 22 25/02/09 | 343,45 | 315,93 | 27,52 | 4 612,55 |
| 23 25/03/09 | 354,37 | 319,83 | 34,54 | 4 378,01 | 23 25/03/09 | 343,45 | 317,70 | 25,75 | 4 294,85 |
| 24 25/04/09 | 354,37 | 322,18 | 32,19 | 4 055,83 | 24 25/04/09 | 343,45 | 319,47 | 23,98 | 3 975,38 |
| 25 25/05/09 | 354,37 | 324,55 | 29,82 | 3 731,28 | 25 25/05/09 | 343,45 | 321,25 | 22,20 | 3 654,13 |
| 26 25/06/09 | 354,37 | 326,93 | 27,44 | 3 404,35 | 26 25/06/09 | 343,45 | 323,05 | 20,40 | 3 331,08 |
| 27 25/07/09 | 354,37 | 329,34 | 25,03 | 3 075,01 | 27 25/07/09 | 343,45 | 324,85 | 18,60 | 3 006,23 |
| 28 25/08/09 | 354,37 | 331,76 | 22,61 | 2 743,25 | 28 25/08/09 | 343,45 | 326,67 | 16,78 | 2 679,56 |
| 29 25/09/09 | 354,37 | 334,20 | 20,17 | 2 409,05 | 29 25/09/09 | 343,45 | 328,49 | 14,96 | 2 351,07 |
| 30 25/10/09 | 354,37 | 336,66 | 17,71 | 2 072,39 | 30 25/10/09 | 343,45 | 330,32 | 13,13 | 2 020,75 |
| 31 25/11/09 | 354,37 | 339,13 | 15,24 | 1 733,26 | 31 25/11/09 | 343,45 | 332,17 | 11,28 | 1 688,58 |
| 32 25/12/09 | 354,37 | 341,62 | 12,75 | 1 391,64 | 32 25/12/09 | 343,45 | 334,02 | 9,43 | 1 354,56 |
| 33 25/01/10 | 354,37 | 344,14 | 10,23 | 1 047,50 | 33 25/01/10 | 343,45 | 335,89 | 7,56 | 1 018,67 |
| 34 25/02/10 | 354,37 | 346,67 | 7,70 | 700,83 | 34 25/02/10 | 343,45 | 337,76 | 5,69 | 680,91 |
| 35 25/03/10 | 354,37 | 349,22 | 5,15 | 351,61 | 35 25/03/10 | 343,45 | 339,65 | 3,80 | 341,26 |
| 36 25/04/10 | 354,20 | 351,61 | 2,59 | 0,00 | 36 25/04/10 | 343,17 | 341,26 | 1,91 | 0,00 |
| Totaux (\$) | 12 757,15 | 11 172,45 | 1 584,70 | | Totaux (\$) | 12 363,92 | 11 172,45 | 1 191,47 | |

Un consommateur qui se rend au bout de son contrat de prêt ne rencontrera pas de problème, tout est normal. Par contre, pour celui qui ne se rendrait pas au bout de son contrat, examinons la variation du capital d'une table versus l'autre, avec et sans assurance. Nous constatons, en effet, que la variation du capital restant dû est différente selon que l'on a, ou pas, des assurances. Avec l'assurance-liée, la différence augmente jusqu'à une pointe (19^e paiement dans notre exemple) pour ensuite diminuer jusqu'à la fin du contrat.

À la pointe (19^e paiement), le solde dû sans assurance est de 5 555,09 \$ alors qu'il grimpe à 5 643,37 \$ avec assurance, soit une différence de 88,28 \$. S'il refinance au 19^e paiement, le solde dû représente donc une somme de 5 643,37 \$, qui sera refinancée sur son nouveau contrat. Que devient la différence de 88,28 \$? Elle est refinancée elle aussi au nouveau taux d'intérêt du nouveau contrat ! Dans notre exemple, si le taux ne change pas, si les conditions du contrat restent identiques, c'est un montant de 100,80 \$ qui sera payé en trop par le consommateur. Pour éviter de le pénaliser, cette différence devrait être annulée ou lui être remboursée comme paiement en trop. Ceci représente un coût caché, jamais révélé au consommateur.

c) Prime d'assurance financée à même le contrat de prêt par augmentation de la somme prêtée

Les *compagnies de finance* utilisent cette méthode, nous avons aussi découvert une banque qui l'utilise. Il est difficile de déterminer le coût exact des assurances, incluant les intérêts qui s'y rattachent, sans faire un calcul d'intérêt. Nous avons cependant pu consulter deux contrats qui indiquaient spécifiquement les primes d'assurances, plus l'intérêt exigé sur chacune de ces primes.

– Conséquences d'une telle méthode

- 1) Les intérêts sur le montant d'assurance, s'ajoutant au capital prêté, viennent augmenter le coût final du contrat.
- 2) Les taux d'intérêt étant très élevés dans ce genre de contrat, cela représente des primes d'assurances excessives et abusives.
- 3) Selon cette méthode, la prime d'assurance, s'ajoutant au capital prêté, se trouve donc à être payée comme une prime unique. La répercussion à la baisse d'une prime unique n'est d'ailleurs jamais retransmise au consommateur. Nous reviendrons plus loin sur les comparaisons avec ce que l'on peut trouver ailleurs sur le marché, celles-ci viennent confirmer cette affirmation.

Exemple – Un contrat de prêt personnel dont le capital emprunté est de 7 276,05 \$, au taux d'intérêt annuel de 31,99 %. Le taux de crédit déclaré se chiffre à 48,93 % et le total des frais de crédit affichés s'élève à 12 306,15 \$. L'obligation finale du consommateur est donc de 19 582,20 \$, soit 60 paiements de 326,37 \$. Les coûts déclarés sont les suivants : les intérêts sur le capital sont de 7 386,39 \$ et le coût des assurances est de 2 441,37 \$, plus les intérêts sur le montant initial des assurances : 2 478,39 \$, pour un total en assurance de 4 919,76 \$ (81,99 \$ par mois, strictement pour les assurances).

1^{re} hypothèse – Si nous faisons le calcul sans les assurances, pour un capital 7 276,05 \$, à un taux d'intérêt de 31,99% sur 60 mois, les paiements mensuels seraient de 244,38 \$ au lieu de 326,37 \$. Nous retrouvons bien la différence de 81,99 \$ par mois pour les assurances, soit un total de 4 919,76 \$ sur l'amortissement du prêt.

2^e hypothèse – Si la personne est d'accord pour effectuer un paiement mensuel de 326,37 \$, et qu'elle le conserve pour le prêt sans assurance, cela correspond alors à une obligation totale de 11 192,62 \$, incluant le capital de 7 276,05 \$ et les intérêts. Le tout sera alors remboursé en 35 paiements, plutôt qu'en 60: 34 paiements de 326,37 \$ et un dernier de 96,04 \$. Dans ce cas, nous trouvons une différence de 8 389,58 \$ par rapport à l'obligation totale du contrat avec assurance. Voilà un montant disproportionné, qui représente le coût réel de l'assurance pour le consommateur, et ce, en plus d'allonger indûment son prêt sur une période de 60 mois. Ce genre de contrat est le plus abusif que l'on puisse trouver. Des taux d'intérêt qui frisent l'illégalité, des coûts d'assurance sans commune mesure, alors qu'il est très facile de trouver des assurances sur le marché pour le quart du prix. C'est d'autant moins concevable que ce type d'arrangements concerne des personnes vivant en situation précaire et qui n'ont généralement pas accès au crédit traditionnel des banques ou des caisses populaires²⁴.

d) Prime d'assurance financée à même le contrat de prêt par variation du taux d'intérêt

Cette méthode est employée principalement par Desjardins pour ses prêts hypothécaires. Nous retrouvons les mêmes conséquences que précédemment. Par contre, la variation du capital restant est beaucoup plus haute. Dans son guide de l'adhérent (page 13), Desjardins indique les modifications de l'amortissement (la diminution) du capital emprunté, avec un croquis figurant une courbe de l'amortissement du solde, avec assurance et sans assurance. Cette méthode est encore plus pénalisante par rapport aux coûts pour le consommateur qui refinance, rachète ou même renouvelle son contrat: le capital prêté qui est refinancé ou renouvelé est vraiment plus élevé qu'il ne devrait l'être avec une prime d'assurance comptabilisée ou financée à part du contrat de prêt. À chaque renouvellement, le capital étant plus élevé, le consommateur est pénalisé de façon cumulative et exponentielle.

*Exemple*²⁵ – Un prêt de 60 000 \$, amorti sur 20 ans, avec des termes de 5 ans pour un consommateur de 30 ans. Les taux d'intérêt de départ sont: de 7,250% sans assurance, alors qu'avec assurance, trois options sont disponibles: une assurance sur la vie dite à 100% (le taux d'intérêt grimpe

²⁴ Produits ailleurs sur le marché (nous n'avons pas pu établir une comparaison exacte dans la mesure où il n'existe pas de police d'assurance en bas de 10 000 \$ chez les courtiers): police d'assurance-prêt universelle concernant une assurance vie de 10 000 \$ et une assurance invalidité servant à rembourser le paiement mensuel de 300 \$. Le coût total mensuel de ces deux assurances chez un courtier est de 12,83 \$. Soit, pour la durée du contrat, un total de 769,80 \$. Voilà toute une différence avec les 4 919 \$ de la 1^{re} hypothèse et le 8 389,58 \$ de la 2^e hypothèse pour un montant moindre. Ajoutons que les couvertures d'assurances de notre scénario sont nettement meilleures que celles du contrat initial.

²⁵ Programme de simulation. C'est le seul cas fictif utilisé dans le cadre de ce travail. Nous avons voulu évaluer, dans le temps, les conséquences de la variation du capital à chaque renouvellement des termes. Nous cherchions à tester la grille de Desjardins suivant l'âge et les périodes d'amortissement. Pour partir d'un cas réel, il aurait fallu trouver la perle rare, arrivée à 50 ans aujourd'hui, qui aurait gardé tous ses papiers au cours des vingt dernières années... [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/simulateurs/remb_pret_hypo

à 7,374 %), une assurance vie et invalidité à 100 % (le taux d'intérêt sera de 7,731 %) ou, finalement, une assurance vie 100 % et invalidité à 150 % (taux d'intérêt de 7,915 %). Nous aurons, si tout se déroule normalement, 4 termes de 5 ans, donc 3 renouvellements. À chaque renouvellement, il pourrait y avoir un changement des conditions (taux d'intérêt, primes d'assurances ou autres). Pour les fins de notre démonstration, nous prendrons un taux d'intérêt constant et, pour les primes d'assurances, nous utiliserons les variations qu'applique l'institution financière en fonction de l'âge.

1^{re} option - assurance vie

Les variations du solde à chaque renouvellement, par rapport à un contrat sans assurance, représentent un montant cumulatif de 240,95 \$ sur lequel sont exigés des intérêts de 135,97 \$, pour un total de 376,92 \$. Lorsque le consommateur fait le calcul de ce que lui coûte l'assurance, en se basant sur ses mensualités, il obtient un montant de 1 639,20 \$, représentant le coût total des assurances. Cependant, ce montant inclut la somme de 376,92 \$ payée en trop, à cause justement de la diminution du capital, moins rapide que dans un prêt sans assurance.

2^e option - assurance vie et invalidité à 100 %

Le coût total des assurances est de 6 843 \$, ce qui équivaut au même calcul que précédemment. Le montant payé en trop est de 1 622,07 \$.

3^e option - assurance vie et invalidité à 150 %

Le coût total des assurances est de 9 600 \$, même calcul que précédemment. Le montant payé en trop est de 2 311,45 \$.

– *Produits ailleurs sur le marché*

1^{er} choix

Une assurance vie temporaire 20 ans (T 20) (montant du capital payable non décroissant), plus une assurance invalidité couvrant le paiement sans les assurances (invalidité moins restrictive).

2^e choix

Une assurance vie décroissante (identique à la protection ci-dessus, sauf bénéficiaire), plus une assurance invalidité (invalidité moins restrictive et plage de couverture différente avec possibilité d'extension). Les coûts varient pour la durée du prêt (période d'amortissement de 20 ans) de 3 835 \$ à 4 610 \$.

En plus des différences de protection (meilleure hors institution prêteuse), nous retrouvons une différence avec le coût de la couverture de l'institution prêteuse (plus chère chez cette dernière, 2^e option) qui varie de 3 008 \$ à 2 233 \$.

Un exemple de magasinage – Un couple faisant affaire avec son institution prêteuse depuis une trentaine d'années a déjà possédé plusieurs maisons et hypothèques ainsi que divers autres prêts. Depuis 15 ans, ils possèdent une dernière hypothèque qui représentait au départ un amortissement sur 25 ans qui a diminué par la suite à 10 ans lors de renouvellements subséquents. Au premier examen de leur contrat, le couple était incapable de nous dire quels étaient les délais de paiements en cas d'invalidité, le coût exact des assurances (ils ne l'avaient jamais calculé), la définition de l'invalidité et les conditions préexistantes, et, en toute bonne foi, ils étaient certains que la préposée au prêt n'avait jamais parlé de tous ces éléments. Puis, ces personnes ajoutent que, lors de l'entretien avec la préposée au prêt, il avait surtout été question des conditions du prêt, de leur taux d'endettement, du calcul de différents scénarios de paiements et d'échéances, avec ou sans assurance. Finalement, ils ont accepté de s'assurer chez leur prêteur, car ils trouvaient cela essentiel de posséder ce genre de couverture; c'était aussi plus pratique que de commencer à magasiner ailleurs. De toute manière, ils faisaient confiance à l'institution... depuis le temps qu'ils faisaient affaire à cet endroit.

– *Les conditions du contrat*

- Auprès de l'institution prêteuse

Un prêt hypothécaire de 42 000 \$ chez Desjardins, avec un amortissement sur 10 ans, renouvelable tous les 5 ans. L'épouse a 57 ans et son mari, 60 ans.

Le paiement avec assurance vie et invalidité est de 139,27 \$ par semaine, le paiement sans assurance est de 103 \$ par semaine, soit une différence de 36,27 \$ par semaine, donc un coût mensuel de 157,17 \$ pour les assurances.

- Ailleurs sur le marché

Assurance vie 50 000 \$ pour l'homme et 50 000 \$ pour la femme (temporaire 10 ans) pour un coût mensuel de 61,61 \$. L'assurance invalidité de l'homme comporte un coût mensuel de 39,50 \$ et de 49,29 \$ pour sa femme. Cela, pour une couverture qui correspond au paiement du remboursement du prêt hypothécaire, elle est non intégrée et payable à 30 jours. Le coût mensuel total pour les assurances est donc de 150,60 \$. Les différences entre les deux couvertures entraînent les conséquences financières suivantes:

– *Assurance-vie*

- Auprès de l'institution prêteuse

En cas de décès, un montant dégressif partant de 42 000 \$ et diminuant au fur et à mesure que le prêt diminue, payable à l'institution prêteuse, un seul montant dans leur cas, même si les deux conjoints

décédaient en même temps. (Certains contrats spécifiques offrent cependant une couverture (solde du prêt) sur chacun des deux individus avec surprime, bien sûr. Le surplus sur le solde du prêt étant alors versé à la succession. Ce sont ces différentes dispositions qui se retrouvent généralement dans la proposition d'assurance.

- Ailleurs sur le marché

On paie le montant total, le même durant 10 ans, soit 50 000 \$ payables à la succession, qui dispose ainsi de 8 000 \$ supplémentaires (une différence augmentant au fur et à mesure que le solde du prêt diminue, évidemment). De plus, si les conjoints décèdent en même temps, c'est un montant de 100 000 \$ (50 000 \$ pour chacun) qui est payé à la succession.

- *Assurance invalidité*

- Auprès de l'institution prêteuse

La prestation est payable après 90 jours d'invalidité, rétroactivement à 30 jours, pour un maximum de 12 ou 24 mois (nous avons retrouvé la mention d'une possibilité d'un maximum de 5 ans sur un contrat, et de l'âge de 65 ans sur un autre, la première échéance, sans pouvoir déterminer si cela s'appliquait à nos répondants). Les paiements mensuels sont de 446 \$. Définition de l'invalidité: incapable de se livrer à son travail habituel pendant les 12 premiers mois; plus de 12 mois, incapable de se livrer à tout travail rémunérateur.

- Ailleurs sur le marché

Les prestations d'invalidité sont payables après 30 jours jusqu'à 65 ans. Le montant de 450 \$ par mois, est payable à l'assuré. La prestation est non intégrée aux autres prestations que l'assuré peut recevoir. Définition de l'invalidité: incapable de se livrer à son travail habituel jusqu'à 65 ans (inclus avenant de profession habituelle).



En conclusion...

Première réaction du couple: selon eux, les coûts ne semblent pas très différents (environ 6 \$ par mois), mais lorsque nous avons examiné avec eux les protections, les couvertures et les définitions, en évaluant les conséquences financières pour les assurés, à ce moment-là, ils ont réagi très fortement. Ailleurs qu'à leur institution prêteuse, pour l'assurance vie: une meilleure couverture, un meilleur montant de capital, et pour l'assurance invalidité: un paiement plus rapide, sur une période plus longue (sans l'obligation de trouver n'importe quel autre travail si l'invalidité persiste au-delà des délais de carence). La protection financière de l'assuré est totalement différente, plus complète et plus rassurante ailleurs que chez l'institution prêteuse. De plus, dans ce genre de contrat, où le paiement des assurances s'effectue par variation du taux d'intérêt, nous avons vu que, le capital diminuant moins vite, cela ajoute un coût supplémentaire à chaque renouvellement (capital à refinancer plus élevé, plus les intérêts sur cette différence). Voilà qui augmente significativement le coût final pour le consommateur. Ce dernier n'étant généralement pas en mesure de calculer les conséquences financières de cette augmentation.

||| L'Agence de la consommation en matière financière du Canada, dans sa brochure *Assurance-solde de crédit*, nous brosse déjà un tableau des couvertures et des coûts en la matière. À la lumière de ces explications, nous avons examiné plusieurs contrats liés aux cartes de crédit et nous nous sommes procuré les guides de distribution des assurances, soit auprès des assurés qui nous ont fourni leurs contrats - ceux qui l'avaient encore ou qui savaient de quoi on parlait (ils sont rares) - soit sur Internet. Le langage utilisé dans ces documents est parfois difficile à comprendre, les présentations différentes rendent ardu tout exercice de comparaison, les couvertures et leurs exclusions sont un labyrinthe où le consommateur a toutes les chances de se perdre.

Les couvertures d'assurances, bien que paraissant se ressembler, sont souvent différentes. Voici quelques-unes de ces différences :

- description différente des maladies couvertes ;
- délais et montants de couvertures différents ;
- conditions préexistantes absentes de certains contrats alors que d'autres précisent qu'il n'y a aucun examen médical, sans trop expliquer ce que cela veut dire exactement ;
- certaines parlent aussi de décès par accident, de mutilation accidentelle, de perte de travail indépendant, d'hospitalisation et de convalescence à domicile, d'accident automobile, de grève ou lock-out ;
- puis, il y a cette série de gadgets tels que les programmes de récompenses, l'assurance en cas de perte ou vol de carte, assurance voyage de tous acabits, protection achat et garantie prolongée, etc.

Il est à noter que, dans notre pratique, nous avons rencontré un grand nombre de personnes aux prises avec des problèmes de dépassement de limite (montant maximum pouvant être dépensé) et dans l'impossibilité de payer plus que le minimum requis sur leur relevé de carte de crédit. Dans ces cas, la facture devient exorbitante, voire impossible à payer. Ce que nous nous sommes efforcés d'examiner ici, c'est le piège dans lequel tombe tout consommateur qui, ayant répondu aux offres de plus en plus pressantes de l'industrie, se retrouve dans l'impossibilité, temporairement ou non, de payer plus que le paiement minimum proposé. Et pour augmenter un peu plus la pression de l'endettement, l'émetteur de cartes de crédit continue à facturer des assurances et autres gadgets (également soumis au même taux d'intérêt), malgré le fait qu'il interdit alors tout achat supplémentaire.

Les différentes conditions de paiement minimum proposées par l'émetteur

Au cours des années, le paiement minimum demandé par les compagnies émettrices de cartes de crédit n'a fait que diminuer, passant de 5 % à 3 %, voire à 2 %, alors qu'actuellement de nouvelles formules apparaissent soit :

- 10 \$ + frais + intérêts ou le solde impayé (le moins élevé des deux)
- 10 \$ + frais + intérêts ou 2,25 % (le moins élevé des deux)
- 10 \$ ou 2 % (le plus élevé des deux)
- 10 \$ ou 2,1 % (le plus élevé des deux)
- 10 \$ ou 3 % (le plus élevé des deux)
- 20 \$ ou 2,1 % (le plus élevé des deux)

Conséquences à ne payer que le paiement minimum proposé

Exemple d'une carte dont la limite est fixée à 9000\$ et dont le solde est à 9686,55\$, au taux d'intérêt de 16,50% –

Montants facturés: alerte crédit: 15,89\$, prime protection solde: 82,43\$, taxe provinciale: 7,42\$, frais de dépassement de limite: 20\$, intérêts: 120,19\$, pour un total de 245,93\$ qui sera ajouté au compte. Le nouveau solde sera de 9932,48\$ pour lequel on exigera de rembourser un paiement en retard de 168\$ plus le paiement minimum de 150\$²⁶. Que constatons-nous en ne payant que le paiement minimum chaque mois?

1. Le montant facturé est de 245,93\$. Ce montant devrait augmenter tous les mois si on ne paye que le minimum réclamé qui est de 318\$ - (moins) retard 168\$ = 150\$, donc la dette ne cesse d'augmenter et l'extinction de la dette ne se fera jamais.
2. Si la personne annule toutes les assurances et que les conditions de paiement minimum demeurent les mêmes, la dette sera finie de payer dans 82 ans.
3. Si la personne veut rester assurée mais qu'elle hausse son versement minimum à 3% au lieu de 10\$, sa dette sera liquidée dans 48 ans, si elle hausse le minimum à 5%, l'extinction de la dette sera réalisée dans 14 ans... à condition, bien sûr, de ne plus rien acheter avec sa carte.

De plus, le fait de considérer les primes d'assurance comme des achats et non comme des frais additionnels, permet de ne pas les comptabiliser dans le paiement minimum proposé, donc de ne pas les réclamer immédiatement et de facturer des intérêts sur ces primes par la suite. Nous avons fait l'exercice pour plusieurs cartes de crédit avec un solde de départ de 3000\$, sans augmentation pour des achats, sauf les primes d'assurance que l'émetteur ajoute automatiquement. Dans le tableau qui suit, nous constatons en effet que les nouvelles formules de paiement minimum endettent à tout jamais les personnes qui ne peuvent pas payer plus que le minimum. On peut leur laisser croire que leur capacité de paiement n'est pas encore atteinte puisque de toute façon on ne leur réclame pas plus que cela.

En conséquence, il serait adéquat de considérer les assurances comme des frais additionnels pour les réclamer immédiatement. Ce qui permettrait de donner au consommateur plusieurs choix de paiements, avec inscription de la date d'extinction de la dette selon le choix effectué.

²⁶ Ce paiement minimum se compose de 10\$ + frais (20\$) + intérêts (120,19\$) = 150,19\$

Remboursement d'une carte de crédit avec un solde de 3 000 \$ (sans nouveaux achats) *

| | B. Royale | MBNA | CIBC | CIBC taux réduit | Can. Tire | Citi Bank | BNC | Amex | Scotia | Desjardins | BMO taux réduit | HSBC taux réduit | Laurentienne taux réduit | TD Canada Trust |
|---|--------------------|--|--|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------|
| Taux | 19,50% | 19,99% | 19,50% | 11,50% | 25,99% | 19,90% | 19,50% | 18,25% | 19,50% | 18,40% | 11,40% | 12,90% | 11,49% | 19,75% |
| Versement minimum | 10\$ + int. | 10\$ + int. ou 2,25%, le - élevé | 10\$ + int. ou 2,10%, le + élevé | 10\$ + int. ou 2,10%, le + élevé | 3% min. 10\$ | 2,10% min. 20\$ | 3% min. 10\$ | 3% min. 10\$ | 2% min. 10\$ | 3% min. 10\$ | 2% min. 10\$ | 3% min. 10\$ | 3% min. 10\$ | 2% min. 10\$ |
| Prime + coût/mois/100\$ | 29,10\$/ 0,89\$ | 32,37\$/ 0,99\$ | 29,10\$/ 0,89\$ | 29,10\$/ 0,89\$ | 35,97\$/ 1,10\$ | 29,10\$/ 0,89\$ | 32,37\$/ 0,99\$ | 29,30\$/ 0,85\$ | 24,53\$/ 0,75\$ | 24,53\$/ 0,89\$ | 30,74\$/ 0,94\$ | 32,37\$/ 0,99\$ | 29,10\$/ 0,89\$ | 29,10\$/ 0,89\$ |
| Intérêts exigés | 48,72\$ | 50,49\$ | 48,72\$ | 28,73\$ | 64,97\$ | 49,75\$ | 48,75\$ | 45,62\$ | 48,75\$ | 46,25\$ | 28,50\$ | 32,25\$ | 28,72\$ | 49,37\$ |
| Total | 77,82\$ | 82,86\$ | 77,82\$ | 57,83\$ | 100,94\$ | 78,85\$ | 81,12\$ | 74,92\$ | 73,28\$ | 70,53\$ | 59,24\$ | 64,62\$ | 57,52\$ | 78,48\$ |
| Versement minimum au premier mois | 58\$ | 60\$ | 63\$ | 63\$ | 90\$ | 63\$ | 90\$ | 90\$ | 60\$ | 90\$ | 60\$ | 90\$ | 90\$ | 60\$ |
| Il serait adéquat d'informer le consommateur des conséquences à ne pas payer le minimum proposé par l'émetteur. | | | | | | | | | | | | | | |
| Temps requis selon les conditions actuelles | négatif | négatif | négatif | 76 ans | négatif | négatif | 59 ans | 38 ans | négatif | 31 ans | 280 ans | 25 ans | 21 ans | négatif |
| Primes et intérêts payés | | | | 25956\$ | | | 22132\$ | 12479\$ | | 9425\$ | 98773\$ | 6745\$ | 4819\$ | |
| Autres options possibles : | | | | | | | | | | | | | | |
| Sans assurance ou prime payée mensuellement | 25 ans | 32 ans | 23 ans | 10 ans | 25 ans | 28 ans | 17 ans | 16 ans | 44 ans | 16 ans | 19 ans | 13 ans | 12 ans | 46 ans |
| Versement minimum au premier mois, non assuré | 58\$ | 60\$ | 63\$ | 63\$ | 90\$ | 63\$ | 90\$ | 90\$ | 60\$ | 90\$ | 60\$ | 90\$ | 90\$ | 60\$ |
| Versement minimum au premier mois, assuré | 87\$ | 92\$ | 87\$ | 68\$ | 126\$ | 92\$ | 122\$ | 119\$ | 84\$ | 114\$ | 90\$ | 122\$ | 119\$ | 89\$ |
| Intérêts payés | 7188\$ | 8724\$ | 6669\$ | 1212\$ | 6870\$ | 8182\$ | 3210\$ | 2807\$ | 10451\$ | 2854\$ | 2372\$ | 1541\$ | 1294\$ | 11161\$ |
| Versement 3% assuré | 46 ans | 67 ans | 46 ans | 21 ans | négatif | 37 ans | 59 ans | 38 ans | 36 ans | 31 ans | 21 ans | 25 ans | 21 ans | 48 ans |
| Primes + intérêts | 16244\$ | 25613\$ | 16024\$ | 4824\$ | | 16164\$ | 22132\$ | 12479\$ | 11285\$ | 9425\$ | 5152\$ | 6745\$ | 4819\$ | 16961\$ |
| Sans assurance 3% | 17 ans | 17 ans | 17 ans | 12 ans | 25 ans | 17 ans | 17 ans | 16 ans | 17 ans | 16 ans | 12 ans | 13 ans | 12 ans | 17 ans |
| Versement 5% assuré | 11 ans | 12 ans | 11 ans | 9 ans | 16 ans | 9 ans | 12 ans | 11 ans | 11 ans | 10 ans | 9 ans | 10 ans | 9 ans | 11 ans |
| Primes + intérêts | 3047\$ | 3429\$ | 3047\$ | 1785\$ | 5735\$ | 3013\$ | 3322\$ | 2805\$ | 2701\$ | 2511\$ | 1857\$ | 2151\$ | 1784\$ | 3099\$ |
| Sans assurance 5% | 8 ans | 8 ans | 8 ans | 7 ans | 10 ans | 8 ans | 8 ans | 8 ans | 8 ans | 8 ans | 7 ans | 7 ans | 7 ans | 8 ans |

* Recherches et calculs effectués en mars 2008

||| Ce sont ces contrats complètement abusifs qui ont suscité notre recherche. Si nous en avons examinés beaucoup dans la dernière année, toutes institutions confondues, ceux-là ont fait l'objet d'une attention particulière. Il est inconcevable, en effet, qu'on propose ce type d'assurance-liée sur des contrats de crédit qui frisent déjà, par les taux d'intérêt exigés, une indécence certaine. Les gens qui vont emprunter dans ces *compagnies de finance* constituent, c'est certain, une clientèle captive. Souvent exclus des banques et des caisses populaires, ils n'ont d'autres choix que de s'adresser à ces institutions qui constituent la lie de l'industrie. Déjà que ces *compagnies* s'adressent à une clientèle fragilisée et captive, il faut qu'elles en rajoutent par des frais d'assurance totalement démesurés. La technique est simple : dès le départ, elles prêtent le montant total des coûts d'assurance et facturent des intérêts sur ce montant, intérêts à des taux qui, comme on le sait, sont déjà à la limite de l'abus.

1^{er} exemple – C'est un contrat de vente par un vendeur de véhicules d'occasion et un contrat de vente à tempérament pour le prêteur. Les montants en cause se présentent comme suit : prix de vente au comptant 7 794 \$ + autres frais (?) 290,76 \$ + TPS 485,09 \$ + TVQ 642,74 \$ + droit de licence 29 \$ = 9 241,58 \$ (c'est le montant initial inscrit au contrat). Nous retrouvons donc cette somme de 9 241,58 \$, diminuée d'un versement initial de 1 000 \$ supposément effectué par le consommateur (voir le commentaire plus bas) + une assurance vie coûtant 291,61 \$ + une assurance accident et maladie coûtant 1 113,68 \$ + taxes 126,48 \$ + les frais d'enregistrement 43 \$ = 9 816,35 \$, auxquels s'ajoutent des frais de la société de financement de 499 \$. Le montant à financer est donc de 10 315,35 \$. Avec les frais d'emprunt de 8 395,65 \$, cela donne une obligation totale de 18 711 \$. Le nombre de versements mensuels prévus est de 60 (5 ans) et le montant de ces versements est de 311,85 \$. Cela correspond à un coût de crédit annuel de 38,62 %. C'est un contrat avec une prime d'assurance financée (section c du chapitre sur les coûts). Le coût réel des assurances est donc de 1 531,77 \$ + les intérêts de 1 246,51 \$, soit une somme totale de 2 778,28 \$... pour assurer un prêt initial de 8 241,58 \$! Puis, il y a aussi ce montant « autres » dans le prix de vente au comptant pour lequel nous ne trouvons pas d'explication. Ce simple montant de 290,76 \$ devient, en ajoutant les intérêts 236,74 \$, égal à 527,40 \$. Puis, il y a ces frais de la société de financement. À quoi correspondent-ils ? Encore là, la somme initiale va presque doubler : 499 \$ + intérêts 405,87 \$ = 904,87 \$.

Autres clauses au contrat : des frais de 75 \$ sont imputés pour toute opération refusée par un établissement financier pour quelque motif que ce soit (y compris pour provision insuffisante). Le consommateur peut modifier la périodicité de ses versements deux fois au cours de la durée du contrat, sous réserve d'un montant supplémentaire de 50 \$ en frais administratifs. Tout se paye dans ce genre de *compagnies* ! De plus, un versement qui ne serait pas reçu à la date d'exigibilité, est assujéti à un supplément de retard correspondant à 3,5 % du montant du versement, majoré bien sûr des intérêts à compter de la date d'exigibilité, et ce, jusqu'à ce que le paiement soit effectué.

Commentaire :

« Je n'ai jamais versé de comptant initial, c'est le vendeur qui m'a dit qu'il allait augmenter le prix du véhicule pour faire voir que j'ai donné un comptant, car il est plus facile ainsi d'obtenir le financement. » Ce consommateur n'a pas porté attention aux frais et autres clauses, il a surtout regardé l'automobile et le coût mensuel qui résultait de son prêt : « Pour les assurances, je ne pensais pas être assuré. » Pourtant, il a signé le certificat

d'assurance. Il affirme cependant n'avoir jamais reçu le guide de distribution, même s'il en accuse réception sur le certificat d'assurance (clause *guide de distribution et divulgation de rémunération*).

En conclusion, le consommateur a acheté un véhicule qui, au départ, coûtait 6 794 \$ et il se retrouve avec une obligation totale qui triple presque le montant initial, soit 18 711 \$! Sans compter, bien sûr, les frais qui peuvent se rajouter en cours de route.

2^e exemple – Contrat de prêt personnel. Capital net de 4 599,89 \$ (argent réellement touché par le consommateur) + frais d'assurance 1 453,21 \$ = le montant du prêt : 6 053,10 \$. Ce contrat initial coûtera en intérêts la somme de 4 405,14 \$ pour une obligation totale de 10 458,24 \$. Le contrat indique un taux de crédit de 48,28 % et un taux d'intérêt de 29,98 %. Les paiements mensuels indiqués sont de 217,88 \$ pendant 48 mois.

Dans ce genre de contrat où la prime d'assurance est financée à même le capital, le coût des assurances est donc augmenté des intérêts pour un total en assurances plus intérêts de 2 510,75 \$. Dans ce cas-ci, ce montant n'est pas indiqué au contrat. Le consommateur nous explique que ce contrat représente une consolidation d'un prêt antérieur, mais il ne sait pas combien il restait de l'autre contrat. Il affirme ne pas posséder le certificat d'assurance, pas davantage que le guide et il ne sait pas ce que couvrent les assurances qu'il a contractées (il n'y a aucune indication au contrat si ce n'est un montant global pour frais d'assurance).

3^e exemple – Même exemple que précédemment, mais où le coût des assurances ainsi que les taux d'intérêt ou de crédit sont encore plus abusifs. Il s'agit d'un contrat de prêt personnel avec une *compagnie de finance*. Le capital net est de 5 771,64 \$ (argent réellement touché par le consommateur) + les intérêts de 4 363,57 \$ + la prime d'assurance de 2 111,57 \$ + les intérêts sur la prime d'assurance de 1 596,42 \$ = une obligation totale de 13 843,20 \$! Le contrat indique un taux d'intérêt annuel de 30,99 % et un taux de crédit de 52,19 %. Les paiements sont de 288,40 \$ pendant 48 mois.

Les assurances comprennent : une assurance portant sur le solde restant qui coûte 324,41 \$. S'ajoute une assurance invalidité/crédit de 1 085,31 \$. Une autre clause concerne le chômage involontaire : 701,85 \$. Le tout pour un coût total en assurances, incluant les intérêts, de 3 707,99 \$, pour assurer un capital emprunté de 5 771,64 \$. Dans ce contrat, le consommateur paye 288,40 \$ mensuellement, pendant 48 mois, pour un coût total de 13 843,20 \$. Avec le même paiement mensuel (288,40 \$) dans un contrat sans assurance, il lui faudrait 28 mois, plus un dernier paiement de 153,14 \$ pour compléter son remboursement, ce qui lui coûterait 8 228,34 \$ plutôt que 13 843,20 \$. Nous obtenons une différence de 5 614,86 \$ qui représente le coût réel pour assurer un emprunt de 5 771,64 \$ pendant 48 mois, soit 20 mois de paiements supplémentaires (19 à 288,40 \$ et un dernier 135,26 \$) pour assurer ce même emprunt.

4^e exemple – Cette fois-ci, le capital net est de seulement 5 776,04 \$. S'ajoutent les primes d'assurances 1 897,45 \$ (assurance solde : 410,10 \$ et assurance invalidité : 1 487,35 \$) + intérêts 5 648,09 \$ + intérêts sur assurances 1 855,42 \$ = obligation totale de 15 177 \$. Taux d'intérêt annuel 30,99 % pour un taux de crédit total de 47,41 %. Ce prêt prévoit 60 versements de 252,95 \$.

Dans cet exemple, nous retrouvons les taux abusifs et le calcul des assurances tels que précédemment. Le coût total des assurances $1\,897,45 \$ + \text{intérêts } 1\,855,42 \$ = 3\,752,87 \$$. Par contre, on y retrouve beaucoup d'informations, dont :

- l'assurance n'est pas obligatoire ;
- le consommateur peut résilier l'assurance en tout temps ;
- le montant du paiement sans assurance ;
- le coût de chaque assurance ;
- le taux annuel d'intérêt et le taux de crédit.

Sur le certificat d'assurance, nous retrouvons :

- le montant maximal d'assurances ;
- les primes pour chaque assurance ;
- les couvertures du contrat.

Jointes à cela, nous avons les dispositions générales de l'assurance vie et invalidité, avec les différentes définitions, et même une clause de remboursement de la prime qui spécifie qu'elle sera remboursée au créancier qui le créditera au compte ou le versera au consommateur. S'ajoutent deux guides de distribution, un pour l'assurance vie et un autre pour l'invalidité, avec un avis de résolution en vertu de l'article 440 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Encore plus, une page sur le respect de la vie privée des consommateurs... et les articles de la *Loi de la protection du consommateur*. Voilà un contrat acceptable à tout point de vue (un des rares trouvés) sauf, évidemment, que toutes ces informations n'empêchent nullement les coûts abusifs que nous avons décrits précédemment.

5^e exemple – Contrat de prêt personnel de $3\,476,02 \$ + \text{intérêts } 2\,291,31 \$ + \text{assurance } 1\,187,50 \$ + \text{intérêts sur assurance } 782,77 \$ = \text{obligation totale du consommateur } 7\,737,60 \$$. Taux d'intérêt annuel $27,50 \%$ et taux de crédit $46,77 \%$. Un contrat prévoyant 48 paiements mensuels de $161,20 \$$.

Le paiement sans assurance est de $110,61 \$$ (indiqué au contrat). Pour une obligation totale de $5\,309,28 \$$. Cela voudrait-il dire que le taux serait moindre sans assurance ($22,58 \%$ suivant la table d'amortissement) ? D'après ces dernières données, nous retrouvons une différence de l'obligation totale avec et sans assurance de $2\,428,32 \$$, ceci représente donc le coût exact de l'assurance.

Récapitulons ces 5 exemples

- 1^{er} prêt : $6\,794 \$$. Obligation totale du consommateur : $18\,711 \$$ sur 60 mois, coût total des assurances = $2\,778,28 \$$.
- 2^e prêt : $4\,599,89 \$$. Obligation totale du consommateur : $10\,458,24 \$$ sur 48 mois, coût total des assurances = $2\,510,75 \$$.
- 3^e prêt : $5\,771,64 \$$. Obligation totale du consommateur : $13\,843,20 \$$ sur 48 mois, coût total des assurances = $3\,707,99 \$$.
- 4^e prêt : $5\,776,04 \$$. Obligation totale du consommateur : $15\,177 \$$ sur 48 mois, coût total des assurances = $3\,752,87 \$$.
- 5^e prêt : $3\,476,02 \$$. Obligation totale du consommateur : $7\,737,60 \$$ sur 48 mois, coût total des assurances = $2\,428,32 \$$.

Et nous pourrions rajouter plusieurs autres contrats. Ils seraient tous dans la même veine.

En conclusion...

Nous rappellerons ici une note que nous avons soulignée au chapitre III :

Produits ailleurs sur le marché (nous n'avons pas pu établir une comparaison exacte dans la mesure où il n'existe pas de police d'assurance en bas de 10 000 \$ chez les courtiers) : police d'assurance-prêt universelle concernant une assurance vie de 10 000 \$ et une assurance invalidité servant à rembourser le paiement mensuel de 300 \$. Le coût total mensuel de ces deux assurances chez un courtier est de 12,83 \$. Soit, pour la durée du contrat, un total de 769,80 \$. Voilà toute une différence avec les 4 919 \$ de la 1^{re} hypothèse et le 8 389,58 \$ de la 2^e hypothèse pour un montant moindre. Rajoutons que les couvertures d'assurances de notre scénario sont nettement meilleures que celles du contrat initial.

Est-il nécessaire, devant ce tableau extrêmement évocateur, de dénoncer autrement, par des mots finalement inutiles, une situation qui ne saurait se perpétuer. Ce type de contrats, complètement abusifs, devrait être interdit. Nous n'insisterons jamais assez sur les circonstances, particulièrement désavantageuses pour les consommateurs, dans lesquelles sont signés ces contrats.

Bien entendu, nous pourrions argumenter longtemps pour chercher les responsabilités de chacun : consommateurs, institutions prêteuses, organismes de surveillance, lois et règlements. Mais voilà un champ d'activité où des normes réglementaires, des normes d'éthique, des moyens de contrôle et de surveillance devraient s'installer le plus rapidement possible afin de protéger le consommateur. Car, soyons réalistes, ce dernier n'aura jamais, dans ce type de situation, les moyens, la volonté ni la connaissance nécessaire pour évaluer exactement le produit acheté et les conséquences financières, ou autres, qu'il aura à assumer suite à sa signature. Cela va au-delà de l'information aux consommateurs, des inscriptions sur le contrat ; nous l'avons vu, ces contrats respectent à la lettre la réglementation. Ce sont d'autres moyens qu'il faut mettre en place : assurer une meilleure surveillance, réglementer les taux d'intérêt, la forme des contrats, le contenu des protections offertes, jusqu'à la façon dont les calculs sont effectués et ensuite la façon de vendre ces contrats aux consommateurs.

Une dernière observation

Lors de nos recherches, nous avons remarqué que certaines *compagnies de finance* sont, en fait, des filiales de banques traditionnelles. Dans ces circonstances, n'y a-t-il pas danger que ces institutions traditionnelles soient tentées d'exclure de leur clientèle habituelle les consommateurs considérés moins rentables ou plus à risque ? Et ce, afin qu'ils se retrouvent dans ces filiales où les pratiques appliquées semblent nettement plus rentables ? En somme, *des services bancaires à deux vitesses*... Voilà un danger bien réel d'exclusion sociale qui n'a vraiment aucune justification, ni du point de vue des critères de *bons ou de mauvais payeurs*, ce qui déjà en soi est inacceptable, ni non plus en fonction que l'on soit riche ou pauvre.

||| Nous avons recueilli 373 bulletins de sondage effectué parmi nos membres, dans des milieux de travail et sur le Web²⁷. Il est important de noter que les résultats obtenus ne constituent qu'un *coup de sonde* et ne peuvent pas être étendus à l'ensemble de la population. D'une part, ils ne sont pas suffisamment nombreux et, d'autre part, la sélection des répondants ne s'est pas faite d'une manière aléatoire comme cela se fait dans les grands sondages nationaux. Nous avons plutôt ciblé certains milieux précis, là où nous pouvions obtenir la permission de diffuser le sondage sans avoir à faire de multiples contacts auprès des directions concernées. Nous n'avions d'ailleurs ni le temps ni l'argent pour effectuer un sondage scientifique. Tel n'était pas le but, surtout que cette démarche s'est ajoutée en cours de route.

En réalité, le besoin d'effectuer ce *coup de sonde* est venu lorsque nous construisions le questionnaire pour les entrevues (prochain chapitre). Nous avons voulu nous donner un ordre de grandeur, une vision plus étendue, bien que plus sommaire, sur le niveau de connaissance des gens. Dans les faits, malgré la limite technique de ce sondage, nous croyons qu'il vient donner du relief aux entrevues réalisées par la suite. Sans compter, évidemment, que 373 personnes se sont exprimées anonymement sans que jamais nous n'influencions d'une quelconque façon leurs réponses (en leur fournissant de l'information par exemple).

Ce sondage revêt donc une grande valeur en ce qui concerne l'état de la question que nous traitons dans ce rapport. La manière dont le questionnaire a été construit repose sur les premières analyses de contrats que nous avons effectuées. Nous cherchions particulièrement à mesurer le degré de «captivité» de la clientèle des institutions prêteuses: jusqu'à quel point les gens se sentent-ils obligés de contracter pareilles assurances auprès de leur institution. Ensuite, nous voulions nous donner un aperçu de leur niveau de connaissance à propos des contrats qu'ils avaient signés. Finalement, nous le verrons dans le dépouillement qui suit, les réponses «je ne sais pas» découlant de certaines des questions sont aussi significatives que les réponses positives²⁸.

Question 1

- Vous possédez une assurance vie sur prêt hypothécaire? Oui: 71,58 % (267);
- Vous possédez une assurance invalidité sur prêt hypothécaire? Oui: 59,52 % (222);
- Vous possédez une assurance vie sur prêt personnel? Oui: 56,57 % (211);
- Vous possédez une assurance invalidité sur prêt personnel? Oui: 41,55 % (155)²⁹.

²⁷ Voir annexe. Les répondants se répartissent de la manière suivante:

1. membres du CIBES et autres: 50;
2. milieux de travail: 259 (délégués sociaux FTQ: 17; Abitibi-Consolidated: 72; postiers (délégués): 35; Kruger: 89; CSSSTR: 16; COMSEP: 5; CLSC: 16; SDE: 9);
3. sur le Web: 64.

Finalement, 45 bulletins de sondage ont été rejetés, dont 21 sur le Web. Il fallait répondre à toutes les questions, sans exception.

²⁸ La moyenne d'âge des répondants est de 42,55 ans pour 35,66 % (133) de femmes et 64,34 % (240) d'hommes. Les revenus familiaux s'établissent de la manière suivante: 0 à 20 000 \$: 3,22 % (12); 20 001 \$ à 40 000 \$: 11,80 % (44); 40 001 \$ à 60 000 \$: 31,10 % (116); 60 001 \$ à 80 000 \$: 25,47 % (95); 80 001 \$ et plus: 28,42 % (106).

²⁹ À noter que 5,36 % des répondants ne savaient pas s'ils avaient une assurance sur leur prêt hypothécaire et que 5,63 % ne savaient pas s'ils possédaient une assurance sur leur prêt personnel.

Remarque:

Selon notre échantillon, une majorité de personnes contracte des assurances vie sur leur prêt hypothécaire et, dans une moindre proportion, une assurance invalidité. En ce qui a trait aux prêts personnels, cette majorité faiblit pour les assurances vie et glisse à 41,5% pour l'assurance invalidité. Ce résultat permet d'estimer l'ampleur du problème soulevé par notre étude. Avions-nous besoin de le démontrer, la problématique des assurances-liées concerne beaucoup de monde.

Question 2

- Avez-vous contracté ces assurances auprès de votre ou vos institutions prêteuses ?
 - Oui: 84,99% (317);
 - non: 12,60% (47);
 - je ne sais pas: 2,41% (9).

Remarque:

Une très forte majorité de personnes font affaire avec les institutions financières en y souscrivant leurs assurances. Cependant, nous ne savons pas si c'est une question de confiance, s'il s'agit d'une certaine paresse devant le fait de devoir magasiner ailleurs, d'une méconnaissance des produits ou de l'effet d'une certaine pression exercée sur eux.

Question 3

Lorsque vous avez souscrit à cette ou ces assurances, vous a-t-on expliqué les principales clauses de vos contrats tels...

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Délais de paiements en cas d'invalidité ? <ul style="list-style-type: none"> Oui: 36,73% (137); non: 49,33% (184); je ne sais pas: 13,94% (52). - Montant au décès ? <ul style="list-style-type: none"> Oui: 53,62% (200); non: 35,39% (132); je ne sais pas: 10,99% (41). - Les coûts exacts de vos assurances ? <ul style="list-style-type: none"> Oui: 61,93% (231); non: 24,93% (93); je ne sais pas: 13,14% (49). | <ul style="list-style-type: none"> - La définition de l'invalidité ? <ul style="list-style-type: none"> Oui: 34,05% (127); non: 49,33% (184); je ne sais pas: 16,62% (62). - Les conditions de santé préexistantes ? <ul style="list-style-type: none"> Oui: 28,95% (108); non: 51,47% (192); je ne sais pas: 19,57% (73). |
|--|--|

Remarque:

Suivant les sujets, de 29 % à 62 % ont obtenu des informations. Par contre, de 25 % à 51 % disent ne pas avoir eu ces explications, alors que 11 % à 20 % ne savent tout simplement pas (ou ne s'en rappellent pas). Nous avons vérifié le niveau de connaissance à l'aide des questions 7 à 11. Ainsi, par exemple, à la lumière de tous les calculs que nous avons dû faire pour cerner avec exactitude les coûts découlant de l'assurance-liée, il est très étonnant que 61,93 % des répondants affirment les connaître. Donc, expliquer d'une part ne veut pas dire automatiquement comprendre d'autre part. On peut donc avoir l'impression qu'on nous a expliqué sans pour autant que ces explications soient complètes, voire justes. Tout cela pose le problème de la confiance que l'on peut avoir envers notre institution financière.

Question 4

Selon vous, lorsque vous contractez un prêt personnel...

– L'assurance vie est-elle obligatoire ?

Oui: 16,09 % (60);

non: 71,85 % (268);

je ne sais pas: 12,06 % (45).

– L'assurance invalidité est-elle obligatoire ?

Oui: 7,24 % (27);

non: 81,23 % (303);

je ne sais pas: 11,53 % (43).

Remarque:

On peut se consoler du portrait désolant que nous offre ce sondage en se disant qu'au moins la majorité des gens savent qu'ils ne sont pas obligés de contracter ces assurances. Par contre, cette satisfaction ne dure pas en regard des réponses à la prochaine question.

Question 5

Selon vous, lorsque vous contractez un prêt hypothécaire...

– L'assurance vie est-elle obligatoire ?

Oui: 38,07 % (142);

non: 52,01 % (194);

je ne sais pas: 9,92 % (37).

– L'assurance invalidité est-elle obligatoire ?

Oui: 18,77 % (70);

non: 69,17 % (258);

je ne sais pas: 12,06 % (45).

Remarque:

En ce qui concerne les prêts personnels, nous retrouvons tout de même respectivement 28,15 % et 18,77 % des gens qui ne savent pas que les assurances vie et invalidité ne sont pas obligatoires (les réponses *oui* plus les *je ne sais pas*). La situation est pire en ce qui concerne les prêts hypothécaires puisque ces taux augmentent respectivement pour la vie et l'invalidité à 47,99 % et 30,83 %. Il s'agit pourtant là d'une information primaire qui devrait être connue de tout le monde, sans exception.

Question 6

Croyez-vous que vous pouvez assurer vos prêts ailleurs que dans votre institution prêteuse ?

Oui: 56,03% (209);

non: 11,80% (44);

je ne sais pas: 32,17% (120).

Remarque:

Comme à la question précédente, cette information doit être obligatoirement transmise aux consommateurs lors de la souscription. Il est donc très problématique que 44% des gens ne sachent pas qu'ils peuvent contracter des assurances ailleurs ou même qui croient que ce n'est pas possible.

Question 7

Connaissez-vous le montant qui sera versé advenant votre décès ? Si oui quel est ce montant ?

Oui: 63,27% (236);

non: 22,52% (84);

je ne sais pas: 14,75% (55).

Chez ceux qui disent le connaître:

- Le montant que vous avez emprunté? 14,4% (34);
- Le montant décidé à la signature du prêt? 21,2% (50);
- Le solde dû de votre prêt? 64,4% (152).

Remarque:

Voilà des réponses qui laissent perplexes. Il est quand même étrange que 37,27% des consommateurs ne sachent pas ce qu'ils ont acheté. Et, même quand ils prétendent le savoir, ils se trompent dans 35,6% (84) des cas!

Question 8

Qui est bénéficiaire de votre assurance vie sur votre prêt ?

- Vos héritiers: 32,98% (123);

- L'institution prêteuse: 13,14% (49);

- Le bénéficiaire désigné: 39,95% (149);

- Je ne sais pas: 13,94% (52).

Remarque:

Ici nous avons un sérieux problème. Seulement 13,14% des répondants savent que c'est l'institution prêteuse qui est bénéficiaire de l'assurance vie. Pourtant, ils étaient 40,75% de l'échantillon à savoir que l'assurance vie porte sur le solde du prêt. Ils devraient donc comprendre que l'institution assure ainsi son dû et que cela n'a rien à voir avec

les héritiers... À défaut d'autres explications plus convaincantes, nous pouvons interpréter cette incohérence en considérant le peu d'intérêt que la majorité porte à la question des assurances.

Question 9

Combien de temps devez-vous rester invalide pour commencer à recevoir un montant d'invalidité?

- 30 jours: 23,59 % (88);
- 90 jours: 29,22 % (109);
- 120 jours: 2,95 % (11);
- Je ne sais pas: 44,24 % (165).

Remarque:

Dans la majorité des contrats, les délais de carence se situent à 90 jours. Nous retrouvons parfois des délais plus longs (120 jours) ou plus courts (60 jours). Donc, il y a 68 % des répondants (ne sais pas + 30 jours) qui ne savent pas combien de temps ils devront rester invalides avant de commencer à recevoir une indemnité.

Question 10

Le montant d'invalidité que vous recevrez sera calculé pour les périodes suivantes:

- Rétroactivement à 30 jours: 31,37 % (117);
- À partir de 90 jours: 15,28 % (57);
- À partir de 120 jours: 1,61 % (6);
- Je ne sais pas: 51,74 % (193).

Remarque:

Les gens sont (et ils le savent) dans une très large mesure ignorants de la réponse. Pourtant, il s'agit d'une dimension importante en cas d'invalidité. Bien sûr, ils l'apprendront en temps et lieu, pourrait-on dire... Nous effleurons ici le cœur du problème. En effet, toute cette ignorance de la part des consommateurs n'a aucune conséquence tant qu'il ne se produit pas un décès ou une invalidité. Or, combien de personnes contractent ce genre de protection sans jamais avoir besoin de l'utiliser? Nous y reviendrons.

Question 11

Pendant combien de temps recevrez-vous ces montants d'invalidité?

- Jusqu'à la fin de l'invalidité: 31,37 % (117);
- Pendant 12 mois: 3,22 % (12);
- Pendant 24 mois: 4,83 % (18);
- Jusqu'à 65 ans: 5,63 % (21);
- Je ne sais pas: 54,96 % (205).

Remarque :

Plus nous avançons dans le questionnaire, plus la situation devenait trouble et inquiétante. Or, avec cette dernière question, nous atteignons le fond du baril, pourrait-on dire. 55% des gens ne connaissent tout simplement pas la réponse à cette question.



En conclusion...

Malgré les limites identifiées au départ, ce sondage est extrêmement révélateur. Les gens, dans l'ensemble, connaissent à peine les éléments primaires de leurs contrats d'assurance. D'ailleurs, devant les questions précises du sondage, une fois leurs réponses inscrites, plusieurs personnes ont réagi négativement devant leur propre ignorance. Nous le verrons avec le dépouillement des entrevues, il est certain que la majorité de ceux et celles qui contractent ce type d'assurance n'accordent pas l'importance qu'il faut à leur geste. Nous y reviendrons.

||| Le questionnaire pour les entrevues vient compléter celui du sondage. Si nous demandions aux participants de répondre encore une fois au sondage, nous ne les avons cependant pas compilés avec les autres, évidemment³⁰. En entrevue donc, nous cherchions à cerner le déroulement de la rencontre avec l'institution financière et l'univers mental des personnes interrogées lorsqu'elles ont contracté leurs prêts et leurs assurances.

Bien sûr, nous sommes dans le domaine de la subjectivité, du sentiment. Il se peut fort bien, par exemple, qu'une personne croit qu'elle n'a pas reçu telle ou telle information alors qu'en réalité elle l'a bel et bien reçue. Ce phénomène est bien connu des psychologues et des sociologues qui ont dû réfléchir à la limite de leurs recherches lorsqu'elles s'appuient ainsi sur des entrevues cherchant à reconstruire un passé qui, par définition, demeure évanescent.

Voilà pourquoi nous avons procédé par des questions fermées avec des choix précis de réponses, tout en laissant la place, chaque fois, à des commentaires et à des explications de la part des participants. En fait, ce questionnaire ne comprend que quatre questions, avec des sous-questions selon que la personne interrogée a contracté ses assurances auprès de l'institution prêteuse ou non. Nous avons même prévu passer quelques entrevues avec des personnes qui n'avaient pas contracté d'assurance, mais cet objectif a été perdu de vue en cours de route. Nous en avons pourtant rencontrées lorsque nous avons mené l'opération sondage³¹.

Évidemment, cette absence n'enlève rien aux résultats des entrevues réalisées puisque les trois catégories de répondants prévues à l'origine sont complètement indépendantes l'une de l'autre. La plupart des entrevues ont été réalisées à nos bureaux, certaines au domicile des répondants. Ces entrevues duraient, en moyenne, une demi-heure.

– 1^{er} cas Dans une caisse populaire

Un couple dont l'homme a 35 ans et la femme 36 ans. Ils ont un revenu familial de 24744\$. Ils déclarent avoir pris une assurance invalidité sur leur prêt hypothécaire, mais aucune assurance sur le prêt personnel. Le prêteur ne leur en aurait pas proposée. À part les coûts des assurances, les autres clauses ne leur ont pas été expliquées. Ils croient que les assurances ne sont pas obligatoires sur un prêt personnel, mais qu'elles le sont sur un prêt hypothécaire. Ils ne savent pas qu'ils peuvent s'assurer ailleurs, par contre ils sont au courant que le montant payé en cas de décès est le solde du prêt. Ils présumant que les bénéficiaires de l'assurance sont leurs héritiers et ils n'ont aucune connaissance sur les modalités des assurances invalidité.

Lors de l'entrevue, madame affirme n'avoir été mise au courant des modalités concernant l'invalidité que lorsqu'elle s'est retrouvée invalide. Les deux conjoints déclarent avoir pensé aux assurances quand ils ont décidé d'emprunter, d'ailleurs leurs parents leur avaient dit que ce serait bien d'en prendre et ils savaient que c'était important. C'est elle, la première, qui a demandé des informations à ce sujet, mais

³⁰ La plupart des répondants l'avait déjà rempli une première fois, ce fut la source principale du recrutement des participants aux entrevues : lorsque les gens avaient fini de répondre au sondage, nous leur demandions, à chaque fois, s'ils se porteraient volontaires pour un questionnement plus en profondeur ; nous prenions alors leurs coordonnées pour les rappeler par la suite.

³¹ Nous avons un dossier, entre autres, d'un couple dont les conjoints travaillaient pour l'Armée canadienne et qui s'estimaient sur-assurés... par l'Armée. C'est la raison pour laquelle ils n'avaient pas contracté d'assurances sur leurs prêts personnels et sur leur prêt hypothécaire.

elle n'en a pas reçues. Elle a signé quand même. Elle précise que, pour le prêt hypothécaire et le prêt personnel, elle ne savait pas qu'elle pouvait en prendre ailleurs. Son mari ajoute qu'il n'a jamais été question de leur état de santé. Cependant, aucune pression n'a été exercée par le prêteur.

Ils sont convaincus que les assurances sur les prêts sont importantes. Lors de la signature, elle s'est dit qu'elle lirait les documents plus tard. Des documents qu'ils n'auraient jamais reçus: « Je m'informerai beaucoup plus à l'avenir, je ne savais pas, entre autres, qu'on pouvait assurer un prêt ailleurs qu'à l'institution prêteuse. On devrait obliger le prêteur à expliquer et donner les informations. »

– 2^e cas Dans une banque

Un couple, l'homme a 36 ans, et c'est lui qui a répondu au questionnaire. Le revenu familial est de 83 000 \$. Il possède une assurance vie et invalidité sur son prêt hypothécaire et une assurance invalidité sur son prêt personnel, cela auprès du créancier. On lui a expliqué les clauses du contrat d'assurance, sans pourtant lui indiquer le montant au décès et les conditions préexistantes. Il ne pense pas que les assurances soient obligatoires, sauf l'assurance vie sur le prêt hypothécaire. Il sait qu'il peut s'assurer ailleurs et il connaît le montant au décès et le bénéficiaire, même si on ne lui a pas expliqué. Il croit qu'il faut rester invalide pendant 90 jours pour recevoir un montant d'invalidité, mais il ne sait pas comment cela sera calculé, ni pour combien de temps.

Ils n'avaient pas réfléchi aux assurances, c'est le prêteur qui leur a fortement recommandé. Les prendre du prêteur lui semblait raisonnable tant sur le plan des prix que des couvertures. Il a donc reçu des explications sommaires avec quelques détails à ce sujet. Il n'a pas été question de son état de santé. Aucune pression n'a été exercée. D'ailleurs, il ne pense pas que parler d'assurances lors d'un prêt soit très important, « On possède déjà suffisamment d'assurances », dit-il. Il les a pourtant contractées quand même. Il a simplement parcouru les documents principaux et il a signé.

– 3^e cas Dans une *compagnie de finance*

Cette consommatrice de 29 ans possède un revenu de 16 500 \$ et elle a effectué un prêt en juin 2006. Ce prêt présente un taux d'intérêt de 29,98 % pour un taux de crédit total de 53,83 %. Les mensualités sont de 289,99 \$. Au départ, cette personne avait besoin d'un prêt de 5 300 \$, qu'elle a obtenu. Elle se retrouve aujourd'hui avec une dette de 17 399,40 \$! Montant total du prêt: 8 966,49 \$. Cette somme comprend le coût des assurances: 3 666,49 \$ et le capital touché par la personne: 5 300 \$. Ce contrat coûtera en intérêts sur cinq ans la somme de 8 432,91 \$, qui inclut, bien sûr, 2 789,99 \$ en intérêts sur les assurances. En résumé, les frais d'assurances se chiffrent à 3 666,49 \$ plus les intérêts totaux (sur le 5 300 \$ du capital touché et sur le montant des assurances qu'on lui a également prêté) soit 8 432,91 \$ pour un total de 11 399,51 \$ en frais de crédit. Elle remboursera un grand total de 17 399,40 \$ sur cinq ans.

Au sondage, la consommatrice a répondu que lors de la souscription, la seule clause qu'on lui a expliquée, c'est le montant au décès. À la question 7 du sondage, elle dit être au courant que c'est le solde du prêt qui est assuré. Elle est persuadée que l'assurance vie sur les prêts personnels ou hypothécaires est obligatoire,

mais pas l'assurance invalidité. Par contre, elle sait qu'elle peut s'assurer ailleurs. Elle pense que le bénéficiaire est la personne qu'elle a désignée et ne connaît pas les modalités de l'assurance invalidité, questions 9, 10 et 11. Lors de l'entrevue, elle admet son indifférence en ce qui concerne les questions d'assurance. Le prêteur ayant effectué tous les calculs, il ne lui restait qu'à signer les papiers qu'on lui a présentés. Elle se rappelle qu'il avait été question d'un montant de 300 \$ pour payer les assurances. On ne lui a posé aucune question au sujet de sa santé. Elle s'est sentie obligée de signer les papiers tels que présentés puisque cela semblait conditionnel à l'obtention du prêt. De toute façon, elle était venue pour obtenir un prêt de 5 300 \$, c'est ce qui était important ; elle a donc signé et s'est dit qu'elle lirait les documents plus tard. Elle conclut : « Je me suis fait avoir. Je me suis fiée à ce que la personne m'a dit. J'avais besoin de cet argent. » Cette personne ne savait pas qu'elle avait souscrit trois assurances. Elle a signé et n'a pas vraiment posé de question. Après de multiples pressions, la conseillère budgétaire qui s'occupait de ce dossier a réussi à faire diminuer le solde de 2 500 \$ en s'adressant au chef adjoint de l'institution prêteuse... à Vancouver.

Les autres entrevues

– 4^e cas

Une femme de 52 ans avec un revenu familial de 27 300 \$. Elle a contracté des assurances vie et invalidité sur son prêt personnel auprès de l'institution prêteuse. Les seules clauses qui lui ont été expliquées, affirme-t-elle, ce sont les coûts des assurances et les conditions préexistantes. Elle ne sait pas si l'assurance vie est obligatoire sur un prêt personnel mais elle sait, par contre, que l'invalidité ne l'est pas. En ce qui concerne l'assurance sur hypothèque elle sait qu'elle n'est pas obligatoire. Elle savait également qu'elle pouvait s'assurer ailleurs. Bien qu'elle affirme ne pas connaître le montant versé en cas de décès, elle croit que c'est le montant initial, à la signature du prêt. Elle ne connaît pas le bénéficiaire. En ce qui concerne l'assurance invalidité, elle pense qu'il faut rester invalide pendant 90 jours pour recevoir, à partir de 90 jours, un montant d'invalidité, mais elle ne sait pas pour combien de temps.

Quand elle a pris la décision d'emprunter, elle a pensé aux assurances et elle savait que l'institution prêteuse en offrait. Par contre, lors de la demande, c'est le prêteur qui lui a suggéré d'en prendre et elle ne s'est pas trop posé de questions, c'était plus simple que de magasiner ailleurs. Elle a fait deux prêts auprès de deux institutions différentes. Chez la première, on lui a donné des explications rapides et un guide en lui disant : « Tout est dedans ». Chez l'autre, elle n'a pas eu d'explications, seulement « Voulez-vous avoir des assurances ? Signez là pour accepter ou refuser. » Dans la première institution, elle a répondu à un questionnaire et elle l'a signé ; chez l'autre, elle a seulement fait une déclaration de bonne santé. Aucune pression n'a été exercée par les prêteurs.

Pour elle, c'est important de parler d'assurance lors d'un prêt. À la signature, elle a jeté un coup d'œil rapide et elle a signé : « J'ai fait un prêt dans une caisse et un autre à la banque ; j'ai remarqué que la banque pose plus de questions et donne plus d'informations. » Elle a aussi un prêt Accord D (qu'elle a pris par téléphone), nous lui avons demandé si ce prêt était assuré... elle ne le savait pas.

– 5^e cas

Une femme de 36 ans avec un revenu familial de 36 000 \$. Elle a des assurances vie et invalidité sur un prêt personnel qu'elle a contracté auprès du prêteur, une caisse Desjardins. Elle n'a reçu aucune explication concernant les clauses du contrat, dit-elle. Elle pense que l'assurance vie est obligatoire sur les prêts personnels et hypothécaires, mais pas l'assurance invalidité. Elle sait qu'elle peut s'assurer ailleurs. Par contre, elle ne connaît pas le montant qui serait versé lors d'un décès. Elle sait que l'institution prêteuse est bénéficiaire de l'assurance. En ce qui concerne les paiements en cas d'invalidité, elle ne sait pas comment ni quand ils s'effectueraient.

Quand elle a pris la décision d'emprunter, elle n'a pas pensé aux assurances; c'est le prêteur qui a fait les calculs et lui a présenté les résultats, pour signature. Elle a alors accepté de prendre les assurances proposées puisque, pour elle, cela allait de soi. En fait, elle avait des inquiétudes concernant l'acceptation de son prêt et c'était sa seule préoccupation. Quant aux explications du prêteur, elles ont été rapides. Puis, on lui a donné le guide en lui disant: « Tout est dedans ». Il n'a jamais été question de son état de santé. La prise d'assurances semblait conditionnelle à l'obtention du prêt. Pour elle, la question des assurances n'était pas importante, elle était venue pour un prêt. Elle a simplement parcouru les documents principaux et elle a signé: « Je n'aurais pas eu besoin d'assurance puisque je suis suffisamment assurée pour la vie et que j'ai déjà une assurance invalidité avec mon emploi. Les assurances étant comptabilisées avec le taux d'intérêt, je ne connais pas le coût de mes assurances mais juste un %. Je craignais de me faire refuser mon prêt si je ne prenais pas l'assurance. Je ne connais pas ça les assurances, alors j'ai fait confiance à mon institution, surtout lorsqu'il s'agit d'une caisse (coopérative), je suis moins méfiante qu'une banque. »

– 6^e cas

Un couple dont l'homme est âgé de 43 ans et la femme de 44 ans. Leur revenu familial est de 70 300 \$. Ils ont des assurances vie et invalidité sur leurs prêts hypothécaire et personnel. Ils les ont contractées auprès de leur institution prêteuse, une caisse Desjardins. Elle ne sait pas si on lui a expliqué les clauses du contrat. Son conjoint affirme, quant à lui, qu'il n'a pas eu d'explications pour les délais de paiements en cas d'invalidité, seulement pour le montant au décès, et sur les coûts exacts de ces assurances. Il ne sait pas non plus si on lui a parlé de la définition de l'invalidité. Il n'a pas d'explication en ce qui concerne les conditions préexistantes.

Elle pense que les assurances ne sont pas obligatoires. Lui croit que l'assurance vie est obligatoire mais pas l'assurance invalidité. Ils ne savent pas s'ils peuvent contracter ces assurances ailleurs, mais ils savent que le montant versé au décès est le solde du prêt. Elle croit que le bénéficiaire est celui désigné, alors que lui affirme que ce sont ses héritiers. On doit rester invalide, selon elle, 30 jours pour avoir accès à des versements. Lui sait qu'il faut rester invalide pendant 90 jours pour toucher un montant calculé rétroactivement à 30 jours. Ils croient que les éventuels versements dureront jusqu'à la fin de l'invalidité. Ils n'ont pas réfléchi aux assurances avant d'aller contracter leurs prêts. C'est le prêteur qui leur a suggéré d'en prendre. Ce qu'ils ont fait, car « c'est plus simple et tout est à la même place. » Ils ont eu des explications rapides selon elle,

et pas d'explication du tout, selon lui: « Signez pour accepter ou refuser ». Non, il n'a pas été question de leur santé. Ils n'ont subi aucune pression. Pour lui, les assurances font partie des protections qu'il trouve importantes. Elle a signé et jeté un œil rapide sur les documents présentés alors que lui a parcouru les documents principaux puis les a signés.: « La personne au crédit a été très gentille, elle a pris son temps, elle explique bien. » (elle) « Elle a été simple, accueillante, sympathique. » (lui)

– 7^e cas

Une femme de 35 ans, avec un revenu familial de 72 000 \$. Elle possède des assurances vie et invalidité sur des prêts hypothécaire et personnel contractés auprès de l'institution prêteuse (Desjardins). Elle ne se souvient pas si les clauses concernant les délais de paiement en cas d'invalidité et les montants payables au décès ont été expliquées, mais pour le reste elle croit qu'elle a reçu plusieurs informations. Elle ne pense pas que les assurances vie et invalidité soient obligatoires sur les prêts. Elle ne sait pas si elle peut s'assurer ailleurs. Elle déclare ne pas connaître le montant versé au décès, elle sait cependant que c'est le solde du prêt. Par contre, le bénéficiaire, pour elle, est celui qu'elle a désigné. Quant aux délais de carence, à la période de paiement et la durée de la couverture de l'assurance invalidité, elle ne les connaît pas.

Elle n'a pas pensé aux assurances en décidant d'emprunter, c'est le prêteur qui lui a suggéré d'en prendre. Cela allait de soi, dit-elle. Elle a reçu des explications détaillées et elle a répondu et signé un questionnaire sur son état de santé. Le prêteur n'a exercé aucune pression et, pour elle, c'est important de parler des protections d'assurance lors d'un prêt. Elle a signé et jeté un œil rapide sur les documents.

– 8^e cas

Un couple, c'est la femme de 39 ans qui a répondu aux questions, le revenu familial est de 48 000 \$. Elle possède des assurances vie et invalidité sur ses prêts personnels qu'elle a contractés auprès de l'institution prêteuse (Desjardins) pour le premier prêt et auprès d'un courtier pour l'autre. On lui a expliqué les clauses du contrat sauf en ce qui concerne le montant au décès. L'assurance vie n'est pas obligatoire pour les prêts personnels, selon elle, mais elle l'est pour un prêt hypothécaire. Elle sait, par ailleurs, qu'elle peut s'assurer auprès d'un courtier (elle l'a fait), mais elle ne connaît pas le montant qu'elle recevrait en cas de décès. Ses héritiers seraient les bénéficiaires de son assurance, affirme-t-elle. Elle croit qu'elle doit rester invalide 30 jours et qu'elle recevra un montant calculé à partir de 90 jours. Ce montant, selon elle, sera payé pendant 12 mois.

Effectivement, elle s'est posé des questions au sujet des assurances. Est-ce que cela vaut la peine et quel en est le coût exact? Lors de la demande de prêt, c'est le prêteur qui lui a suggéré d'en prendre, ce qu'elle a fait dans le cas de son premier prêt. Elle affirme avoir reçu des explications rapides, puis on lui a donné le guide. Elle a signé une déclaration de bonne santé et le prêteur n'a exercé aucune pression. Pour elle, les assurances sur un prêt sont une protection importante. Elle a parcouru les documents principaux et les a signés.

– 9^e cas

Couple, l'homme a 47 ans et la femme a 42 ans. Le revenu familial est de 60 000 \$. Ils ont de l'assurance vie et invalidité sur leur prêt hypothécaire et sur leur prêt personnel. Ils ont contracté leurs assurances auprès de l'institution prêteuse (Desjardins). On leur a expliqué les clauses concernant les montants admissibles au décès et les coûts exacts des assurances. Ils ne pensent pas que l'assurance soit obligatoire et ils savent qu'on peut les prendre ailleurs que chez l'institution prêteuse. Ils sont au courant que le montant versé au décès est le solde de leur prêt. Par contre, ils pensent que ce sont leurs héritiers qui en seront les bénéficiaires. Ils ne savent pas non plus combien de temps il faut rester invalide pour commencer à toucher un montant; pas davantage qu'ils ne savent à partir de quand cela sera calculé. Le cas échéant, ils pensent recevoir ce montant d'invalidité jusqu'à la fin de leur invalidité.

Ils n'avaient pas réfléchi aux assurances avant d'effectuer un emprunt, c'est le prêteur qui les leur a fortement recommandées. Ils les ont contractées auprès du prêteur, car « c'est plus simple, plus rapide et les prix ne semblaient pas très différents d'ailleurs ». Ils font totalement confiance à l'institution. Lors de la demande de prêt, les explications du prêteur ont été rapides et ils ont reçu un guide, pour consultation. Il n'a pas été question de leur état de santé et le prêteur n'a exercé aucune pression. Ils croyaient que le plus important était d'obtenir leur prêt. Lors de la signature, ils ont parcouru les documents principaux et ils ont signé : « Cela a été trop vite, pas beaucoup de détails, on a fait confiance. La prochaine fois nous poserons plus de questions, même si nous ne connaissons pas grand chose aux assurances, quelles questions poser ? ».

– 10^e cas

Une femme de 29 ans, avec un revenu de 25 000 \$. Elle a des assurances vie et invalidité sur un prêt personnel et elle les a prises auprès de l'institution prêteuse (Desjardins). On lui a expliqué les différentes clauses, sauf les conditions de santé préexistantes. Elle pense que les assurances ne sont pas obligatoires sur un prêt personnel, mais sur un prêt hypothécaire, elle ne le sait pas. Elle sait, par contre, qu'elle peut les prendre ailleurs. Elle connaît le montant qui sera versé dans l'éventualité d'un décès et sait que l'institution prêteuse en est bénéficiaire. Elle ne sait cependant pas quand commencerait le paiement en cas d'invalidité, comment il serait calculé ni pendant combien de temps elle pourrait en bénéficier.

Elle n'avait pas réfléchi aux assurances avant, c'est le prêteur qui a fait les calculs et lui a dit qu'avec les assurances il y aurait un léger supplément; cela garantissait que ses héritiers n'auraient pas à payer le prêt. Elle n'a pas eu d'explications plus approfondies : « Voulez-vous avoir des assurances ? Signez là pour accepter ou refuser. » Il n'a pas été question de son état de santé. Elle n'a subi aucune pression de la part du prêteur. Elle ne pense pas que parler d'assurance soit important. Elle est allée à son institution pour avoir un prêt. Lors de la signature des documents, elle a signé et jeté un œil rapide aux documents.

– 11^e cas

Une femme de 36 ans dont le revenu est de 40 000 \$. Elle a une assurance vie sur un prêt personnel mais n'a pas pris l'assurance invalidité. Elle a contracté cette assurance auprès de l'institution prêteuse (Desjardins).

Les seules clauses qui lui ont été expliquées sont le montant au décès et le coût des assurances. Elle ne pense pas que l'assurance soit obligatoire sur les prêts personnels mais elle croit que c'est obligatoire sur un prêt hypothécaire. Elle sait que l'on peut s'assurer ailleurs. Elle pense connaître le montant au décès, elle croit que c'est le montant décidé à la signature du prêt, alors que le bénéficiaire serait celui qu'elle a désigné.

Elle n'a pas réfléchi aux assurances avant de faire son prêt, c'est le prêteur qui lui a suggéré d'en prendre et elle les a prises pour ne pas laisser la dette à son père (bénéficiaire, selon elle). Lors du prêt, elle a eu des explications rapides et il n'a pas été question de son état de santé. Le prêteur n'a exercé aucune pression. Selon elle, il n'est pas important de parler d'assurance lors d'un emprunt. Elle a contacté son institution pour avoir un prêt. À la signature, elle a parcouru les documents principaux et elle a signé.

– 12^e cas

Un couple dont l'homme a 56 ans et sa conjointe, 45 ans. Ils ont un revenu familial de 46 340\$. Ils ont une assurance vie et invalidité sur leur prêt hypothécaire et une assurance vie sur leur prêt personnel. Ils sont assurés auprès du prêteur (Desjardins) pour leur hypothèque et auprès d'un courtier indépendant en assurance de personnes pour leur prêt personnel. Auprès du prêteur, la seule clause mentionnée est le montant au décès, tandis que le courtier a donné plus d'explications. Ils savent que les assurances ne sont pas obligatoires et qu'ils peuvent s'assurer ailleurs. Ils connaissent le montant qui sera payé advenant un décès et ils savent que le bénéficiaire est l'institution prêteuse. Lui précise que ce n'est pas l'institution prêteuse qui le leur a dit, il le savait avant. Ils savent également qu'ils doivent rester invalides 90 jours et que le paiement s'effectuera rétroactivement à 30 jours, et ce, pendant 12 mois.

Ils ont pensé aux assurances avant d'effectuer ces emprunts. Pour eux, c'est une protection utile. Ils trouvent plus simple de prendre ce type de protection auprès du prêteur... même si les explications sont rapides. Ils ont reçu un guide, *tout est dedans*, contrairement au courtier qui leur a expliqué en détails les principales clauses de leur contrat. Chez le prêteur, il n'a pas été question de leur état de santé. Par contre, chez le courtier, ils ont dû répondre à un questionnaire qu'ils ont signé. Ils n'ont subi aucune pression ni chez le prêteur ni chez le courtier. Ils trouvent important de parler d'assurances lors d'une demande de prêt et ils ont pris le temps de lire les contrats avant de signer : « Notre prêt vient à échéance cette année et nous allons magasiner notre protection ».

– 13^e cas

Un homme de 47 ans avec un revenu de 39 000\$. Il a des assurances vie et invalidité sur son prêt hypothécaire et sur son prêt personnel qu'il a prises auprès de son institution prêteuse (Desjardins). Il ne sait pas si on lui a parlé de délais de paiement en cas d'invalidité, de montant au décès et de coût des assurances. Par contre, on lui a expliqué la définition de l'invalidité sans lui parler des conditions préexistantes. Il sait que les assurances ne sont pas obligatoires, mais ne savait pas qu'il est possible de s'assurer ailleurs. Il connaît le montant dans l'éventualité d'un décès, mais il est certain que ce sont ses héritiers qui sont les bénéficiaires. Il recevra le montant pour invalidité à partir de 30 jours et cela sera calculé à partir de 30 jours, selon lui, et il ne sait pas pendant combien de temps.

Il n'avait pas réfléchi aux assurances, c'est le prêteur qui a fait les calculs et lui a présenté les papiers pour signature. Il trouvait normal de prendre ces assurances auprès du prêteur. Il a eu des explications rapides et a répondu et signé un questionnaire sur sa santé. Aucune pression n'a été exercée par le prêteur. « Les assurances, c'est important mais le plus important, c'était mon prêt. » Il a signé et jeté un œil rapide sur les documents: « C'était correct à la caisse ».

– 14^e cas

Une femme de 47 ans dont le revenu est de 45 000\$. Elle a des assurances vie et invalidité sur son prêt personnel, qu'elle a prises auprès du prêteur (Desjardins). La seule clause expliquée concerne les coûts des assurances. Elle ne sait pas si les assurances sont obligatoires ou non et ne sait pas davantage si elle peut s'assurer ailleurs. Elle ne connaît pas le montant versé en cas de décès et elle pense que le bénéficiaire est celui qu'elle a désigné. Pour l'invalidité, elle sait qu'elle doit rester invalide 90 jours pour recevoir un montant calculé rétroactivement à 30 jours, sans savoir cependant pendant combien de temps ce montant lui serait versé.

Elle a réfléchi à la question des assurances quand elle a décidé d'emprunter: « Pour moi, c'est essentiel », dit-elle. C'est le prêteur qui lui a suggéré de prendre des assurances et elle y a consenti spontanément. Elle n'a pas eu d'explications autres que sur les coûts. Il n'a pas été question de son état de santé. Elle n'a subi aucune pression. Elle trouve important de parler d'assurance lors d'un prêt. À la signature, elle a signé tout en jetant un coup d'œil rapide sur les documents: « Je réalise que je devrais poser plus de questions. »

– 15^e cas

Un homme de 45 ans, avec un revenu annuel de 52 000\$. Il a une assurance vie sur un prêt hypothécaire qu'il a prise auprès du prêteur (Desjardins). La clause expliquée est le montant au décès, son hypothèque serait payée. Les assurances ne sont pas obligatoires, ni sur le prêt personnel ni sur le prêt hypothécaire. Il ne sait pas s'il peut en prendre ailleurs et connaît le montant au décès: c'est le solde dû sur son prêt et il pense que ses héritiers en sont les bénéficiaires. Il n'a pas répondu aux autres questions n'ayant pas d'assurance invalidité.

Il a pensé aux assurances lors de la décision d'emprunter. L'assurance vie couvrirait l'hypothèque alors que son assurance invalidité au travail serait suffisante. C'est le prêteur qui lui a suggéré de prendre des assurances, qu'il a prises, car il ne savait pas qu'il pouvait en prendre ailleurs. Il n'a pas eu d'explications, seulement la question « Voulez-vous avoir l'assurance vie et invalidité? Cela coûte tant de plus... Signez pour accepter ou refuser ». Il n'a pas été question de son état de santé et il n'a subi aucune pression de la part du prêteur. D'ailleurs, les assurances ne sont pas sa préoccupation première lors d'une demande de prêt: « J'y penserai plus tard! ». Il a simplement parcouru les documents principaux et a signé.

– 16^e cas

Une femme de 35 ans avec un revenu de 52 000\$. Elle a des assurances vie et invalidité sur son prêt hypothécaire et elle les a prises auprès du prêteur. On lui a expliqué les principales clauses, sauf les coûts exacts des assurances. On lui a demandé également si elle avait été refusée ailleurs à cause de sa santé. Elle ne croit pas que les assurances soient obligatoires sur les contrats de prêt. Elle sait qu'elle peut s'assurer ailleurs et connaît le montant payé au décès qui est le solde dû sur son prêt; ses héritiers sont les bénéficiaires. Par contre, elle ne sait pas combien de temps elle devrait rester invalide pour commencer à recevoir un montant d'invalidité, ni pour quelles périodes ce montant serait calculé.

Elle n'avait pas réfléchi aux assurances avant, c'est le prêteur qui lui a fortement recommandé d'en prendre. Alors, elle les a prises, car elle ne sait pas comment s'y prendre pour aller ailleurs, elle manque d'information. Selon elle, les explications du prêteur ont été rapides et elle a reçu le guide des couvertures: «Tout est expliqué dedans...». Il n'a pas été question de son état de santé, on lui a seulement demandé si elle avait été refusée ailleurs. Elle se sentait obligée de prendre l'assurance, mais n'a subi aucune pression induite. Selon elle, les assurances font partie des protections importantes lors d'une demande de prêt. Pourtant, elle a signé en ne jetant qu'un œil rapide sur les documents présentés.

– 17^e cas

Un couple, 31 et 34 ans, avec un revenu familial de 57 000\$. Ils ont une assurance vie sur un prêt personnel. C'est le concessionnaire automobile qui leur a vendu le financement et l'assurance. On leur a expliqué deux clauses: les délais de paiement en cas d'invalidité et les coûts exacts de ces assurances. Ils pensent que l'assurance vie est obligatoire sur les prêts personnels et les prêts hypothécaires, mais seulement l'assurance invalidité sur l'hypothèque. Ils savent qu'ils peuvent s'assurer ailleurs. Cependant, ils ne connaissent pas le montant assuré dans l'éventualité d'un décès et ils pensent que le bénéficiaire est celui qu'ils ont désigné. Ils ne savent pas non plus comment ni pour quelles périodes les montants d'invalidité seraient calculés, mais ils pensent qu'ils recevront ce montant jusqu'à la fin de l'invalidité.

Ils ont effectivement réfléchi aux assurances avant d'emprunter, surtout qu'il y avait une crainte de perte d'emploi. Lors de la demande de prêt, le prêteur a fait les calculs et leur a présenté le contrat pour signature et ils les ont prises auprès du concessionnaire. Pas d'explication, seulement «Voulez-vous avoir de l'assurance? Signez là pour accepter ou refuser.» Il n'a pas été question de leur état de santé et aucune pression n'a été exercée par le prêteur. Ils ne pensent pas que cette question d'assurance soit importante lors d'un prêt, c'est l'acceptation du prêt qui l'est. À la signature, comme la majorité, ils ont signé et jeté un œil rapide aux documents.

– 18^e cas

Un couple, l'homme et la femme ont 43 ans chacun. Le revenu familial est de 115 000\$. Ils ont une assurance vie sur un prêt personnel et un prêt hypothécaire auxquels ils ont souscrit auprès de l'institution prêteuse. Le montant au décès est le seul item expliqué, ils ne se souviennent pas si on leur a parlé des délais de

paiement en cas d'invalidité et ils n'ont jamais entendu parler des autres clauses. Pour eux, les assurances ne sont pas obligatoires lorsque l'on contracte un prêt, ils savent qu'ils peuvent les contracter hors l'institution prêteuse, ils connaissent le montant au décès, soit le solde de leur prêt, et ils pensent que ce sont leurs héritiers qui toucheront ce montant.

En ce qui a trait à l'invalidité, ils ne savent pas combien de temps ils doivent rester invalides pour recevoir un montant, ni comment sera calculé ce montant et pour combien de temps. Ils n'ont pas réfléchi aux assurances lors de la décision d'emprunter, ce n'était pas une priorité. C'est le prêteur qui leur a suggéré d'en prendre et c'était plus simple de les prendre immédiatement.

Ils n'ont pas eu d'explications autres que pour les coûts et la signature pour l'acceptation ou le refus. Il n'a pas été question de leur état de santé et aucune pression n'a été exercée par le prêteur. Ils ne pensent pas que cela soit important de parler d'assurance lors d'un prêt, car ils sont venus pour avoir un prêt. Ils ont signé leurs documents en y jetant un coup d'œil rapide.

– 19^e cas

Couple 37 et 33 ans, revenu familial de 64 500 \$. Ils ont répondu au questionnaire ensemble et se mettaient d'accord avant de répondre. Ils ont des assurances vie et invalidité sur leur prêt hypothécaire et sur un prêt auto qu'ils ont contractés auprès de l'institution prêteuse. Ils n'ont pas eu d'explications sur les principales clauses, sauf sur le montant au décès. Selon eux, pour un prêt personnel, les assurances sont facultatives. Par contre, pour un prêt hypothécaire, ils pensent qu'elles sont obligatoires et qu'ils ne peuvent pas les prendre ailleurs. Ils prétendent connaître le montant au décès et ils pensent que c'est le montant initial du prêt qui sera versé. Ils croient que ce sont leurs héritiers qui en seront les bénéficiaires.

Dans l'éventualité d'une invalidité, ils croient qu'ils vont commencer à recevoir un montant à partir de 30 jours, montant qui sera calculé rétroactivement à 30 jours, et cela, jusqu'à la fin de leur invalidité.

Ils n'ont pas réfléchi aux assurances quand ils ont pris la décision d'emprunter, c'est le prêteur qui les leur a suggérées. Ils les ont prises auprès du prêteur, car c'est plus facile et, de toute façon, ils n'y connaissent pas grand chose. Ils n'ont pas eu d'explication, on leur a indiqué où inscrire leur volonté de prendre ou refuser les assurances. Elle dit avoir posé quelques questions, inspirées par son assurance collective, et les réponses ont été vagues. Elle n'a pas bien compris et n'a pas osé continuer. Ils ont signé une déclaration de santé. Ils se sont sentis obligés de prendre les assurances, même si aucune pression n'a été exercée. Pour eux, les assurances sont importantes et ils ont signé en jetant un œil rapide sur les documents signés. Commentaire : « Nous n'avons pas eu beaucoup d'explications, l'utilisation de termes techniques, dans tel cas c'est couvert, dans d'autre non... difficile de s'y retrouver. »

– 20^e cas

Couple dont l'époux est âgé de 41 ans et l'épouse, de 43 ans. Leur revenu familial est de 64 205 \$. Ils ont répondu séparément aux questionnaires. Ils ont une assurance vie et invalidité sur leur hypothèque, mais

ils ne savent pas s'ils possèdent des assurances sur leurs prêts personnels. Ils ont contracté leurs assurances auprès de l'institution prêteuse. Tous les deux ne se souviennent pas que les clauses leur ont été expliquées, sauf en ce qui concerne les coûts exacts des assurances.

Ils savent que les assurances sont non obligatoires. Lui ne sait pas s'il peut prendre les assurances ailleurs, tandis qu'elle le sait. Ils ne connaissent pas le montant versé au décès ni les bénéficiaires. Ils pensent qu'ils recevront un montant d'invalidité à partir de 90 jours, mais que ce montant sera calculé rétroactivement à 30 jours. Ils ne savent pas combien de temps cela leur sera versé.

Ils n'ont pas réfléchi aux assurances avant de penser à emprunter. Selon l'homme, c'est le prêteur qui les a suggérées, tandis que, selon elle, on leur a fortement recommandées. Ils se sont assurés auprès du prêteur *parce c'est eux qui nous ont prêté*, disent-ils. Ils n'ont pas eu d'explication, on leur a seulement dit : *Signez là* pour accepter ou refuser. Ils ont répondu à un questionnaire sur leur santé et ils l'ont signé. Aucune pression indue n'a été exercée et cela fait partie des protections importantes. Lui a signé et jeté un œil rapide, tandis qu'elle a simplement parcouru les documents principaux et elle a signé.



En conclusion...

Cette longue et fastidieuse litanie démontre à l'évidence combien le consommateur peut se trouver dépourvu devant les méthodes de vente utilisées par les institutions financières dans le cadre de leurs services de prêts. Dépourvu, d'abord parce qu'il n'a pas l'information et les connaissances suffisantes pour juger de ce qu'on lui propose. Infériorisé ensuite, parce qu'il se retrouve dans la position du demandeur et qu'il est soumis à une procédure d'acceptation ; c'est particulièrement patent dans les cas concernant les *compagnies de finance*, mais le même phénomène se retrouve aussi dans les banques ou les caisses populaires. Plusieurs répondants ont affirmé que leur préoccupation principale demeurerait d'obtenir le prêt pour lequel ils avaient pris rendez-vous avec leur institution. Dans ce sens, pour la plupart d'entre eux, la question des assurances demeure secondaire, 60 % n'y avaient même pas réfléchi avant que la ou le préposé au crédit leur en parle ; d'ailleurs, dans 90 % des cas, c'est le prêteur qui a suggéré ou recommandé de contracter ce type d'assurance. Finalement, la moitié des répondants persistent à dire que l'assurance, ce n'est pas si important lorsque l'on contracte un emprunt.

En regard de ces observations, nous pouvons aisément conclure que les institutions financières demeurent dans une position extrêmement confortable devant une clientèle à moitié captive, peu intéressée par le sujet et, la plupart du temps, à peu près complètement ignorante des règles régissant ce domaine particulier des assurances. Ces institutions bénéficient d'ailleurs d'un capital de confiance dont elles abusent allègrement en regard des résultats du dépouillement des sondages et des entrevues que nous avons compilés. Surtout que, nos résultats sont éloquentes à ce propos, personne ne lit les contrats et autres documents annexes, même lorsqu'on en dispose à la maison...

||| Tout d'abord, il faut comprendre le contexte dans lequel ces assurances sont offertes par les institutions financières aux consommateurs. Ces assurances sont accessoires pour ces derniers. En fait, ils n'ont généralement en tête que le projet qui fait l'objet de la demande de prêt. D'ailleurs, plusieurs d'entre eux se présentent dans leur institution respective avec un certain sentiment d'infériorité, un esprit de quémandeur qui demande une faveur! Ils sont donc moins attentifs à ce qui demeure accessoire, en particulier les assurances. Un rapport de confiance réciproque s'instaure généralement avec l'institution prêteuse puisqu'on accepte de leur accorder un prêt!

D'autre part, nous l'avons montré, les consommateurs sont passablement ignorants en matière d'assurance. Ils sont donc en position d'accepter ou de refuser des propositions qui leur sont faites sans trop bien savoir quelles questions poser. Il est pourtant rassurant de savoir qu'en cas de malchance les assurances paieront... Puis, pourquoi faire des démarches ailleurs? Le consommateur est sur place, il a confiance, il n'aura pas besoin de se déplacer à nouveau pour magasiner des assurances, il n'a probablement pas le temps pour cela et c'est beaucoup plus simple ainsi.

Dans de telles circonstances, les institutions prêteuses, alors en position de force, risquent l'abus de confiance, une espèce de conflit d'intérêts qui, malheureusement, est généralisé et institutionnalisé. Nous avons clairement établi qu'un consommateur peut obtenir (en faisant les démarches nécessaires, parfois ardues, c'est vrai) une meilleure couverture et un meilleur prix ailleurs que chez les institutions prêteuses.

Cette situation a déjà été dénoncée, sous diverses formes, par divers intervenants. À titre d'exemple, souvenons-nous des deux premiers chapitres de notre rapport:

- le *dossier noir sur les assurances crédit* par l'AIAPQ en 1996 qui dénonce certaines situations;
- le rapport MacKay qui, dès 1998, démontre l'état de la situation sous 4 grands thèmes: 1) renforcer la concurrence et la compétitivité; 2) accroître le pouvoir des consommateurs; 3) répondre aux attentes des Canadiens; 4) améliorer le cadre réglementaire;
- beaucoup d'intervenants, tels les courtiers d'assurance vie et les planificateurs financiers, dénoncent aussi cette situation et en font même un outil de marketing pour vendre leurs propres produits;
- les compagnies d'assurance vie elles-mêmes, à l'aide de leurs agents et de leurs sites Internet, utilisent les différences et les avantages de leurs produits pour les vendre.

La situation n'est donc pas inconnue, mais la protection des consommateurs est passablement déficiente et les abus de confiance se perpétuent. Ainsi la liste des problèmes est longue:

- coûts incompréhensibles, coûts cachés et, pour certaines institutions, coûts exorbitants;
- plusieurs façons de comptabiliser les primes d'assurance amenant souvent un coût supplémentaire, non justifié, aux consommateurs;
- manque d'information sur les couvertures surtout à cause d'une formation inadéquate des intervenants, nous avons pu le constater par les réponses des consommateurs, mais surtout en appelant nous-mêmes à l'institution pour un complément d'information;

- dans certains cas, aucune information détaillée sur les couvertures n'est remise aux consommateurs;
- des présentations différentes concernant des couvertures de base et des options offertes rendent difficiles toutes comparaisons;
- plusieurs contrats sont illisibles (par exemple, un langage différent pour décrire certaines options ou définitions, écriture verte sur fond vert);
- impossible d'effectuer des comparaisons de produits sans être un spécialiste de la question;
- couvertures non uniformes, minimales et disparates à prix fort par rapport au marché;
- refus de respecter les lois provinciales par les institutions sous juridiction fédérale;
- non harmonisation des lois fédérales et provinciales;
- difficile pour un consommateur de contester sans devoir se rendre devant les tribunaux pour obtenir une couverture lors d'une réclamation;
- le consommateur peut se retrouver sans couverture alors qu'il croyait de bonne foi être couvert. Situation inacceptable, pire qu'un abus de confiance, nous parlons ici, à notre point de vue et dans le contexte décrit ci-dessus, d'une manœuvre *dolosive* très grave.

Dans ce contexte, et pour les raisons décrites ci-dessus, nous croyons que le consommateur est lésé dans la plupart des transactions effectuées sur le plan des assurances avec les institutions financières prêteuses, ou autres commerçants de biens qui proposent des assurances sur les prêts (vendeurs d'automobiles ou d'autres biens vendus «à tempérament»).

D'où l'urgence de modifier la réglementation et, minimalement, que tous les intervenants respectent les lois en place (exemple: la *Loi de la protection du consommateur*). Il faudra également harmoniser davantage les lois provinciales et fédérales et même promouvoir la mise en place de contrats uniformes et minimaux, aux couvertures identiques, et ce, afin de les standardiser avec ce que l'on peut retrouver ailleurs sur le marché. Il serait également nécessaire d'étendre les obligations qu'ont les conseillers régis par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* – tant sur les plans de la responsabilité, des compétences que de l'éthique professionnelle – à toutes les personnes proposant aux consommateurs des produits d'assurance sur prêts.



Recommandation 1

Nous recommandons d'interdire aux *compagnies de finance* la vente de produits d'assurance dans leurs succursales. Nous proposons également d'ouvrir une enquête publique sur ces pratiques bancaires totalement abusives de la part des *compagnies de finance* et, le cas échéant, de prévoir les sanctions et les ajustements législatifs nécessaires à la prévention de tels abus dans le futur. Nous croyons qu'il y a urgence d'agir de la part des pouvoirs publics puisque chaque jour, dans des milliers de cas, les consommateurs se font littéralement spolier par ces *compagnies*.

Recommandation 2

Nous recommandons d'interdire l'ajout de coûts d'intérêts sur les primes d'assurance vie et invalidité liées aux contrats de crédit. L'établissement actuariel d'une prime d'assurance tient déjà compte du cumul du capital dans le temps en vertu de certains paramètres (ex. : taux de mortalité), et cela, en regard d'une prime payée mensuellement. Vu les coûts demandés (plus cher qu'ailleurs), aucune institution financière n'a démontré la nécessité de comptabiliser les primes immédiatement (prime unique) et donc d'ajouter des taux d'intérêt.

Pour les assurances vie et invalidité**Recommandation 3**

Prévoir, par règlement, des contrats uniformes de base (exemple de l'assurance automobile), avec couvertures optionnelles s'il y a lieu, au choix du consommateur. Ce contrat de base s'impose d'autant plus que les opérations informatiques prennent de plus en plus d'importance.

Recommandation 4

Nous proposons qu'une même présentation écrite soit imposée à toutes les institutions concernant les contrats d'assurance-liée, et ce, non seulement en ce qui a trait à la forme, mais aussi au langage, aux définitions, à la dimension des caractères d'écriture, afin de retrouver facilement tous les éléments qui permettront d'identifier exactement les coûts et les couvertures offertes, et ainsi permettre aux consommateurs de comparer avec ce qui est proposé ailleurs sur le marché.

Recommandation 5

a) Sur le **contrat de prêt**, on devrait retrouver :

1. Le taux d'intérêt annuel et le taux de crédit annuel.
2. Le montant refinancé et le nouveau montant prêté, le cas échéant.
3. Une séparation nette dans les calculs du contrat de prêt et du contrat d'assurance, en partant du principe que toute comptabilité intégrée pénalise le consommateur qui ne se rend pas au bout de l'échéance que ce soit par le refinancement, le remboursement total de la dette avant terme, la consolidation ou autres.
4. Une interdiction absolue à l'effet de financer la prime d'assurance à même le capital.

5. Une indication claire sur la durée du contrat d'assurance et le coût total, incluant tous ceux rattachés à la prime d'assurance, s'il y a lieu.
 6. Les coûts de l'assurance vie et de l'assurance invalidité, établis séparément.
- b) Sur le **certificat d'assurance**, on devrait retrouver un résumé explicite des conditions principales du contrat qui indique clairement :
1. Le coût de chacune des assurances (vie et invalidité), de façon mensuelle, mais aussi pour la durée du contrat.
 2. Le montant versé au décès.
 3. Le bénéficiaire.
 4. La durée d'attente en cas d'invalidité.
 5. La durée de la couverture d'invalidité.
 6. La définition de l'invalidité et combien de temps cela s'applique.
 7. Que l'assurance n'est pas obligatoire.
 8. Que le consommateur peut s'assurer ailleurs.
 9. Que l'état de santé préexistant peut influencer la couverture d'assurance.
 10. Que le coût et les conditions des assurances (vie et invalidité) sont révisés à chaque renouvellement.

Recommandation 6

En ce qui concerne les **cartes de crédit**, nous recommandons :

1. De considérer les assurances comme des frais additionnels et non comme des achats.
2. Que le paiement minimum puisse permettre l'extinction de la dette.
3. D'offrir aux consommateurs des choix de paiements, en plus du paiement minimum, et que la facturation indique, pour chacun, la date d'extinction de la dette si le consommateur concerné continue dans son choix.
4. Que les couvertures d'assurance soient uniformes dans leur teneur et leur présentation.
5. Que si l'émetteur de cartes de crédit autorise des dépassements de limite, cette dernière devrait s'ajuster automatiquement, sinon elle ne devrait pas être permise, les frais de dépassement étant une façon déguisée d'augmenter les taux d'intérêt et de contribuer à l'endettement des consommateurs.



ÉTUDES SUR LE MOUVEMENT DESJARDINS

POULIN, Pierre, *Histoire du Mouvement Desjardins*, Montréal, Québec/Amérique, 1990-1998, 3 tomes illustrés, 373, 449 et 479 p.

ROUSSEAU, Yvan et Roger LEVASSEUR, *Du comptoir au réseau financier. L'expérience historique du Mouvement Desjardins dans la région du Centre du Québec, 1909-1970*, Cap-Saint-Ignace, Québec, Boréal, 1995, 388 p.

RÉFÉRENCES ÉLECTRONIQUES — SITES WEB*Le Rapport MacKay et ses composantes*

MacKAY, Harold, *Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien*, septembre 1998. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/taskforce/index_f.htm (mai-juillet 2007).

Notes pour « Allocution du Président (Harold MacKay) », 15 septembre 1998, 7 p.

Communiqué 15 septembre 1998, 4 p.

Changement, défis et possibilités, Points saillants, 16 p.

I. Rapport du Groupe de travail, *Changement, défis et possibilités*, 294 p.

II. Documents d'information

1. *Concurrence, compétitivité et intérêt public*, 206 p.

2. *Souplesse d'organisation des institutions financières : un cadre d'intensification de la concurrence*, 149 p.

3. *Accroître le pouvoir du consommateur*, 134 p.

4. *Les attentes du public et le comportement des institutions financières*, 102 p.

5. *L'amélioration structurelle de la réglementation*, 114 p.

III. Rapports de recherche

1. *L'évolution du secteur des services financiers au Canada : De nouvelles forces, de nouveaux compétiteurs, de nouveaux choix*, 335 p. (Auteur : McKinsey & Company).

8. *Les consommateurs et le secteur des services financiers*. (Rédacteur : Robert R. Kerton).

Volume 1 : Principes, pratique et politique – l'expérience canadienne, 283 p.

- Partie I: Chapitre 1. *Principes: Transparence et redressement – composants essentiels de la politique de protection de consommateurs*.

- Partie II: Chapitre 2. *Pratique: Évaluation de la lisibilité des documents financiers*.

- Partie III: Chapitre 3. *Politique: Le consommateur et l'avenir du secteur des services financiers du Canada*.

Volume 2: Expérience internationale, 243 p.

14. *Sondage de l'opinion publique sur le secteur des services financiers*, 147 p. (Auteur : Les Associés de recherche Ekos inc.).

15. *L'industrie de l'assurance générale*, 50 p. (Auteur : Coopers & Lybrand).

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS

INSTITUT CANADIEN D'INFORMATION JURIDIQUE

Loi constitutionnelle de 1867. [En ligne] <http://www.canlii.org/fr/ca/const/const1867.html> (mai-juillet 2007).

Règlement sur l'accès aux services bancaires de base. [En ligne] <http://www.canlii.org/ca/regl/dors2003-184/partie327863.html> (mai-juillet 2007).

Règlement sur le commerce de l'assurance (banques et sociétés de portefeuille bancaires). [En ligne] <http://canlii.org/ca/regl/dors92-330/partie329855.html> (mai-juillet 2007).

Règlement sur le coût d'emprunt (banques). [En ligne] <http://www.canlii.org/ca/regl/dors2001-101/partie277640.html> (mai-juillet 2007).

Loi canadienne sur les paiements. [En ligne] <http://www.canlii.org/ca/la/2003/c22/partie3999.html> (mai-juillet 2007).

MINISTÈRE DE LA JUSTICE CANADA

Loi des banques. [En ligne] <http://lois.justice.gc.ca/fr/B-1.01/index.html> (mai-juillet 2007).

Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières. [En ligne] <http://lois.justice.gc.ca/fr/O-2.7/index.html> (mai-juillet 2007).

Loi sur les sociétés d'assurances. [En ligne] <http://lois.justice.gc.ca/fr/I-11.8/index.html> (mai-juillet 2007).

Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt. [En ligne] <http://lois.justice.gc.ca/fr/T-19.8/index.html> (mai-juillet 2007).

PUBLICATIONS QUÉBEC

Code civil du Québec. [En ligne] <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html> (mai-juillet 2007).

Loi sur la protection du consommateur. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html (mai-juillet 2007).

Loi sur les assurances. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_32/A32.htm (mai-juillet 2007).

Loi sur la distribution de produits et services financiers. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/D_9_2/D9_2.html (mai-juillet 2007).

Loi sur l'assurance dépôt. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_26/A26.htm (mai-juillet 2007).

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_29_01/S29_01.htm (mai-juillet 2007).

GUIDES DE DISTRIBUTION

BANQUE DE MONTRÉAL, Financière Sun Life, *Certificat d'assurance-crédit.* [En ligne] http://www4.bmo.com/vgn/images/portal/SYSTEM%20%28Site%29_81/BMO%20FG%20%28Site%29_35330/BMO%20%28Site%29_1007962/BMO%20French%20%28Site%29_1036336/14393523Certificat%20dassurance-credit.pdf (septembre 2007-février 2008).

BANQUE NATIONALE, *Certificat d'assurance*, (document joint à un prêt – Assurance-vie Banque Nationale).

BANQUE ROYALE, *Assure-toit*. [En ligne] <http://www.rbcbanqueroyale.com/RBC:SFE6Eo71A8UAPMAmN7E/produits/hypotheques/assuretoit/limitations.html> (septembre 2007-février 2008).

BANQUE SCOTIA, *Attestations d'assurance et guide de distribution*. [En ligne] http://scotiabank.com/cda/content/0,1608,CID5161_LIDfr,00.html (septembre 2007-février 2008).

CANADA TRUST, *Assurance vie prêt hypothécaire*. [En ligne] <http://www.tdcanadatrust.com/francais/assurance/credit/learningcentre/mortg.jsp> (septembre 2007-février 2008).

DESJARDINS

Guide de distribution – Assurance solde de crédit – particuliers. [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/assurances_personnes/solde_credit/guiddist.pdf (septembre 2007-février 2008).

Guide de distribution protection prêt hypothécaire, (document joint à un prêt – La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie).

Attestation d'assurance-créances en cas de décès et d'invalidité, (document joint à un prêt – La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie).

ING DIRECT, *Assurance vie pour prêt hypothécaire*, (document joint à un prêt – La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie).

LA COMPAGNIE DE FINANCE HOUSEHOLD DU CANADA, *Assurance-vie et invalidité sur prêt*, (document joint à un prêt – Compagnie d'Assurance-vie Household).

SOCIÉTÉ DES SERVICES MCAP, *Guide de distribution*, (document joint à un prêt – Sun Life du Canada).

AUTRES SITES WEB

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

Au sujet de l'ACFC. [En ligne] <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/default.asp> (juin-décembre 2007).

Vos droits et responsabilités: Hypothèques – Assurance-vie hypothécaire. [En ligne] http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/Hypotheques/RightsMortgages_4_f.asp (juin-décembre 2007).

Aperçu des obligations – Codes de conduite volontaires et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC. [En ligne] <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/Obligations/CodesEngagements/default.asp> (juin-décembre 2007).

Consommateurs et cartes de débit. Code de pratique canadien des services de cartes de débit, préparé par le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds. [En ligne] http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/RefDocs/DebitCardCode/DebitCardCode_f.asp (juin-décembre 2007).

Foire aux questions (FAQ) Mon institution financière peut-elle insister pour que je souscrive à une assurance lorsque je fais une demande de prêt ou d'hypothèque? [En ligne] <http://www.acfc.gc.ca/fra/consommateurs/faqs/qaview.asp?id=291> (juin-décembre 2007).

ARGENT FORUM, *Questions en vrac sur les hypothèques*. [En ligne] http://forum.webfin.com/dcboard.php?az=show_topic&forum=107&topic_id=13318 (septembre 2007-février 2008).

ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS

Allocution prononcée par Monsieur Raymond J. Protti, président et chef de la direction, Association des banquiers canadiens (ABC), devant Le Cercle national des journalistes du Canada et de l'*Economic Club of Ottawa* le mardi 9 mai 2006, *Il est temps d'accorder la priorité aux consommateurs*. [En ligne] http://www.cba.ca/fr/content/speeches/Il_est_temps_daccorder_la_prioriteaux_consommateurs.pdf (mai-juillet 2007).

Loi sur les banques – Banques et assurance. [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/viewdocument.asp?fl=4&sl=337&tl=341&docid=591&pg=1> (mai-juillet 2007).

Le marché changeant – La concurrence. [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/section.asp?fl=4&sl=271&tl=280&docid> (mai-juillet 2007).

La concurrence dans le secteur canadien des services financiers, mai 2005. [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/content/stats/fastfacts/080604%20-%20Competition%20FINAL%20FR.pdf> (mai-juillet 2007).

Secor consulting, *La distribution de l'assurance au Canada: un secteur en transition*, décembre 2005. [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/content/general/06-002f1FR-Assurance-Transition.pdf> (mai-juillet 2007).

ASSOCIATION DES COURTIERS ET AGENTS IMMOBILIERS DU QUÉBEC, *Assurance-vie ou assurance-hypothèque?* [En ligne] <http://www.acaiq.com/cgi-bin/WebObjects/AAVisuel.woa/wa/aller?langue=1&article=5108> (septembre 2007-février 2008).

ASSURANCES SUMMUM MARALEAUD INC, *Services financiers*. [En ligne] http://www.assurancessummum.com/fr/04_ass_vie.htm (septembre 2007-février 2008).

ASSURIS, *Assurance invalidité (individuelle)*. [En ligne] http://www.assuris.ca/Client/Assuris/Assuris_LP4W_LND_WebStation.nsf/page/Assurance+invalide!OpenDocument&audience=policyholder (septembre 2007-février 2008).

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Mission. [En ligne] <http://www.lautorite.qc.ca/autorite/a-propos/mission.fr.html> (mai-juillet 2007).

Sociétés de fiducie et sociétés d'épargne. Demande de permis. [En ligne] http://www.lautorite.qc.ca/formulaires/intervenants-financier/assurance/societe-fiducie-epargne.fr.html#tdm_10258643 (mai-juillet 2007).

Guide de présentation d'une demande initiale de permis de société de fiducie ou de société d'épargne à charte autre que québécoise, 2006-10-16. [En ligne] http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Formulaire/guide_initial_soc_autre_qc.pdf (mai-juillet 2007).

BANQUE DE MONTREAL

Assurances. [En ligne] http://www4.bmo.com/particuliers/0,4344,35702_37386,00.html?pChannelId=37383http://www.inalco.com/particuliers/assurance-vie/hypothecaire/hypothecaire.jsp (septembre 2007-février 2008).

Assurance vie hypothécaire. [En ligne] http://www4.bmo.com/particuliers/0,2273,35702_52133,00.htm (septembre 2007-février 2008).

Assurance sur prêt personnel. [En ligne] http://www4.bmo.com/particuliers/0,4344,35702_65079,00.html?pChannelId=65079 (septembre 2007-février 2008).

Assurance Invalidité et assurance Invalidité Plus. [En ligne] http://www4.bmo.com/particuliers/0,2273,35702_14187186,00.html (septembre 2007-février 2008).

Assurance hypothécaire en cas d'accident ou de maladie. [En ligne] http://www4.bmo.com/particuliers/0,4344,35702_52136,00.html?pChannelId=37383 (septembre 2007-février 2008).

BANQUE HSBC CANADA, *Assurance crédit.* [En ligne] <http://www.hsbc.ca/1/2/fr/personal/insurance/creditor-insurance> (septembre 2007-février 2008).

BANQUE LAURENTIENNE

Assurance hypothécaire. [En ligne] https://www.banquelaurentienne.ca/fr/particuliers/ma_maison/maison_assurance_hypothecaire.html (septembre 2007-février 2008).

Calcul des primes d'assurance prêt hypothécaire. [En ligne] https://www.banquelaurentienne.ca/fr/calculettes/prime_pret_hypo.sn (septembre 2007-février 2008).

Assurance prêt. [En ligne] https://www.banquelaurentienne.ca/fr/particuliers/mes_idees/idees_assurance_pret.html (septembre 2007-février 2008).

BANQUE NATIONALE DU CANADA

Assurance-prêt. [En ligne] http://www.bnc.ca/bnc/cda/content/0,2662,divId-2_langId-2_navCode-10384,00.html?prov=accueil_particuliers (septembre 2007-février 2008).

Assurance-prêt. [En ligne] http://www.bnc.ca/bnc/cda/content/0,1008,divId-2_langId-2_navCode-10384_navCodeExTh-4300,00.htm (septembre 2007-février 2008).

BANQUE ROYALE

Assurance protection du revenu en cas d'invalidité. [En ligne] <http://www.rbcassurances.com/assurancemaladie/assurance-invalidite.html> (septembre 2007 – février 2008).

Assure-Toit. [En ligne] http://www.rbcbanqueroyale.com/RBC:R-Kbx471JsYAGMAgKB8/produits/hypotheques/assuretoit/what_is_it.html (septembre 2007février 2008).

Quelles sont les restrictions et les exclusions? [En ligne] <http://www.rbcbanqueroyale.com/RBC:SFE6Eo71A8UAPMAMN7E/produits/hypotheques/assuretoit/limitations.html> (septembre 2007février 2008).

Protection des prêts, des prêts hypothécaires et du crédit. [En ligne] <http://www.rbcassurances.com/lmc/> (septembre 2007-février 2008).

Assurance vie et invalidité Plan Protection Plus. [En ligne] <http://www.rbcbanqueroyale.com/produits/pretpersonnel/protector2.html> (septembre 2007-février 2008).

Protection-solde de la RBC Banque Royale. [En ligne] http://www.rbcbanqueroyale.com/cartes/documentation/bal_protector.html (septembre 2007-février 2008).

BANQUE SCOTIA, *Primes d'assurance hypothécaire et réductions.* [En ligne] http://www.scotiabank.com/cda/content/0,1608,CID11086_LIDfr,00.html (septembre 2007-février 2008).

BCG & ASSOCIÉS, *Assurance hypothécaire.* [En ligne] http://www.groupebcg.com/servicesfinanciers/assurance_hypothecaire.htm (septembre 2007-février 2008).

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT, Service d'information et de recherche parlementaires, *Les Banques et l'Assurance: La vente au détail des produits d'assurance par les Banques*, document PRB 05-105Fd, Sheena Starky, division de l'économie, 19 juin 2006. [En ligne] <http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb05105-f.htm> (mai-juillet 2007).

BROUILLARD, Jacques, « Préserver son chez-soi, peu importe les éventualités », *mesfinances.com*. [En ligne] http://mesfinances.branchez-vous.com/monchez-moi/chroniques/brouillard_preserver.html (septembre 2007-février 2008).

BROUILLARD, Jacques, *Votre assurance hypothécaire protège qui?* [En ligne] http://planification.branchez-vous.com/2007/07/votre_assurance_hypothecaire_p.html (septembre 2007-février 2008).

BUREAU DU SURINTENDANT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADA

Notre mandat. [En ligne] http://www.osfi-bsif.gc.ca/osfi/index_f.aspx?DetailID=2 (mai-juillet 2007).

Projet de loi C-37. [En ligne] http://www.osfi-bsif.gc.ca/osfi/index_f.aspx?ArticleID=2396 (mai-juillet 2007).

CANADA VIE, *Assurance créances*. [En ligne] <http://www.canadalife.com/003/Accueil/Produits/Assurancecreances/index.htm> (septembre 2007-février 2008).

CCRC (Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire)

Modifications prioritaires de la législation fédérale sur les institutions financières: Combler les grandes lacunes dans la protection des consommateurs et la responsabilisation. [En ligne] <http://www.cancrc.org/francais/recomm07fr.html> (mai-juillet 2007).

Mémoire sur le projet de loi C-37 présenté au Comité permanent des finances des Communes (le 19 février 2007) et au Comité sénatorial permanent des banques et du commerce (le 22 mars 2007). *Délibérations du comité sénatorial permanent des banques et du commerce – Fascicule 13 – Témoignages*, Ottawa, le jeudi 10 mai 2001.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Sa mission. [En ligne] <http://www.chambresf.com/csf/francais/index.asp> (mai-juillet 2007).

Vente d'assurance accessoire 2 mai 2008. [En ligne] <http://www.chambresf.com/csf/pdf/francais/memoires/memoire-csf-vf-fr-20080502.pdf> (septembre 2007-février 2008).

CIBC

Assurance-vie pour prêt hypothécaire CIBC. [En ligne] <http://www.cibc.com/ca/mortgages/mortgage-life-insurance-fr.html> (septembre 2007-février 2008).

Foire aux questions Assurance-vie hypothécaire CIBC. [En ligne] <http://www.cibc.com/ca/faq/mortgages/faq-mrtggs-life-insuranc-fr.html> (septembre 2007-février 2008).

Assurance invalidité. [En ligne] <http://www.cibc.com/ca/loans/creditor-insurance/disability-insurance-fr.html> (septembre 2007-février 2008).

CITI FINANCIÈRE, *Être prêt pour les imprévus...* [En ligne] <http://www.citifinanciere.ca/fre/fproducts/fcredit.html> (septembre 2007-février 2008).

COMPAGNIE DE FIDUCIE M.R.S., *Prêts hypothécaires MRS*. [En ligne] <http://www.mackenziefinancial.com/mrs/fr/lending/mortgages/loanlife.shtml> (septembre 2007-février 2008).

CO-OPERATORS, *Assurance hypothèque*. [En ligne] http://www.cooperators.ca/fr/individual/life/3_3_5.html (septembre 2007-février 2008).

COUR SUPRÊME DU CANADA, *Référence: Banque canadienne de l'Ouest c. Alberta, [2007] 2 R.C.S. 3, 2007 CSC 22, Date: 20070531 Dossier: 30823*. [En ligne] <http://csc.lexum.umontreal.ca/fr/2007/2007csc22/2007csc22.html> (mai-juillet 2007).

DESJARDINS.

Histoire > Faits historiques > *De la Caisse au groupe financier intégré 1900-1920: Démarrage*. [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/histoire/caisse/demarrage/ (mai-juillet 2007).

Histoire > Faits historiques > diversification des activités > assurances. *Assurances de biens – Assurances de personnes*. [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/histoire/diversification/assurances.jsp (mai-juillet 2007).

Assurance solde de crédit – Particuliers. [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/assurances_personnes/solde_credit/ (juin-décembre 2007).

L'assurance invalidité: est-ce vraiment nécessaire? [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/assurances_personnes/conseils/assurance_invalidite.jsp (juin-décembre 2007).

Assurance prêt. [En ligne] http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/assurances_personnes/pre/ (juin-décembre 2007).

SFL Partenaire de Desjardins Sécurité financière. *Assurance hypothécaire*. [En ligne] http://www.services-financiers.ca/service.php?service_id=58 (septembre 2007-février 2008).

SFL Partenaire de Desjardins Sécurité financière. *Assurance Prêt*. [En ligne] <http://www.sfl-dfsinc.ca/fr-CA/CntrPrtcls/InfrmtnPrdts/ScrtFnnrc/AssrncPrt.htm> (septembre 2007-février 2008).

DIONNE, Éric, planificateur financier – Promutuel Capital, *Assurance hypothécaire*. [En ligne] http://www.ericdionne.com/assurance_hypothecaire.htm (septembre 2007-février 2008).

DUPROPRIO, *Combien coûte l'assurance vie hypothécaire?* [En ligne] <http://www.duproprio.tv/index/aide-et-conseils/51-combien-coute-l-assurance-vie-hypothecaire/> (septembre 2007-février 2008).

ENCYCLOPÉDIE CANADIENNE, *Société de fiducie*. [En ligne] <http://www.thecanadianencyclopedia.com/index.cfm?PgNm=TCE&Params=f1ARTf0008147> (mai-juillet 2007).

FÉDÉRATION DES MÉDECINS OMNIPRATICIENS DU QUÉBEC, *L'assurance hypothécaire, la meilleure façon de mourir en paix*. [En ligne] <http://www.fmoq.org/Documents/MedecinDuQuebec/octobre-2007/103-104Assurances1007.pdf> (septembre 2007-février 2008).

FINANCIÈRE MANUVIE

Assurance temporaire famille. [En ligne] <http://www.investamp.com/upload/1183565762.pdf> (septembre 2007-février 2008).

Assurance invalidité. [En ligne] http://www.manuvie.ca/Canada/ilc2.nsf/Public/LB_disabilityinsf (septembre 2007-février 2008).

FINANCIÈRE SUN LIFE, *Assurance-vie ou assurance hypothèque?* [En ligne] http://www.sunlife.ca/plan/v/index.jsp?vnextoid=e7f99a08deba6110VgnVCM1000002dd2d09fRCRD&vgnLocale=fr_CA (septembre 2007-février 2008).

FOUILLEZ-TOUT.COM, *L'Assurance hypothécaire.* [En ligne] http://www.fouillez-tout.com/services_financiers/f-assurance-hypothecque.html (septembre 2007-février 2008).

FRENETTE, Richard, courtier hypothécaire. *Assurance-vie hypothécaire, Je Protège.* [En ligne] <http://www.ihypotheques.ca/iprotectFAQsm2.pdf> (septembre 2007-février 2008).

GREAT-WEST, *Assurance invalidité.* [En ligne] http://www.greatwestlife.com/001/Accueil/Produits_individuels/Assurance/Assurance_invalidite/index.htm (septembre 2007-février 2008).

INDUSTRIELLE ALLIANCE

Qu'est-ce qu'une invalidité? [En ligne] <http://www.inalco.com/evenements/prevenir/invalidite/invalidite.jsp> (septembre 2007-février 2008).

L'assurance hypothécaire: une protection pour vous et votre famille. [En ligne] <http://www.iapliflife.com/francais/evenements/propriete/hypothecaire/hypothecaire.jsp> (septembre 2007-février 2008).

INTELLIGENCE HYPOTHÉCAIRE, courtier immobilier agréé, *L'assurance hypothécaire.* [En ligne] <http://www.infohypothecaire.com/> (septembre 2007-février 2008).

INVIS, *Programme d'assurance hypothèque Invis.* [En ligne] http://www.invis.ca/insurance/index_fr.cfm (septembre 2007-février 2008).

JBC GROUPE FINANCIER INC, *Les assurances hypothécaires.* [En ligne] <http://www.jbcdirect.com/main.cfm?p=400&l=fr> (septembre 2007-février 2008).

LA CAPITALE

Assurance crédit hypothécaire ou assurance vie temporaire. [En ligne] <http://www.avantagetoit.com/forfait/fr/assurances.html> (septembre 2007-février 2008).

Assurance invalidité. [En ligne] <http://www.lacapitale.com/collectif/produits/invalidite/main.jsp> (septembre 2007-février 2008).

LAVERY, DE BILLY, avocat

Rapport d'assurabilité en matière d'assurance prêt hypothécaire: une obligation incombant d'abord à l'adhérent. [En ligne] <http://www.laverydebilly.com/pdf/bulletins/030303f.pdf> (septembre 2007-février 2008).

La Loi 188 sur la distribution de produits et services financiers: comment s'y retrouver? [En ligne] <http://www.laverydebilly.com/pdf/bulletins/990202f.pdf> (septembre 2007-février 2008).

La distribution de produits d'assurance sans représentant fait-elle partie de vos projets? [En ligne] <http://www.laverydebilly.com/pdf/Bulletins/040105f.pdf> (septembre 2007-février 2008).

Les obligations de la banque dans l'administration de l'assurance-crédit. [En ligne] <http://www.laverydebilly.com/pdf/bulletins/041103f.pdf> (septembre 2007-février 2008).

LONDON LIFE

Assurance-vie hypothécaire – Protégez votre maison, et non pas votre prêteur. [En ligne] http://www.londonlife.com/002/Accueil/Produits/Pretshypothecaires/S5_008197FR (septembre 2007-février 2008).

Assurance invalidité. [En ligne] <http://www.londonlife.com/002/Accueil/Produits/Assurance/Assuranceinvalidite/index.htm> (septembre 2007-février 2008).

MINISTÈRE DES FINANCES CANADA

Le secteur des services financiers canadien – Les banques du Canada. [En ligne] <http://www.fin.gc.ca/toctf/1999/Bankf.html> (mai-juillet 2007).

Présentation de Scotiabank en réponse à la consultation sur l'Examen de 2006 de la législation du secteur financier du ministère des Finances Canada. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/consultrsp/06Rev_46f.html (mai-juillet 2007).

Finances Canada – La réforme du secteur des services financiers canadien – Un cadre pour l'avenir. [En ligne] <http://www.fin.gc.ca/finserv/docs/finservAf.html> (mai-juillet 2007).

La réforme du secteur des services financiers canadien. [En ligne] http://www.fin.gc.ca/finserv/docs/finservrept_f.pdf (mai-juillet 2007).

MONCONSEILLER.CA

Assurance hypothécaire. [En ligne] http://www.assurance-informatique.ca/Hyp/Ass_Hypothèque.htm (septembre 2007-février 2008).

Assurance salaire. [En ligne] <http://www.monconseiller.ca/> (septembre 2007-février 2008).

MON-HYPOTHÈQUE.CA, courtier hypothécaire. *L'Assurance hypothèque.* [En ligne] <http://www.mon-hypothèque.ca/assuranceHypothèque.php> (septembre 2007-février 2008).

NIMACO, Assurance hypothécaire. *Nos solutions.* [En ligne] <http://www.nimaco.ca/francais/solutions/index.htm> (septembre 2007-février 2008).

OPTION CONSOMMATEURS, *L'Assurance hypothécaire. Comment être mieux protégé avoir moins d'ennuis tout en payant moins cher*, Claude Séguin, avc, Marc-André Trottier, avc, Gregory Van Duyse, cha. Mémoire présenté par Option consommateurs devant le comité sénatorial permanent des banques et du commerce à Ottawa, le 4 mai 2005: *Les consommateurs et les services financiers au Canada: des progrès inégaux.* [En ligne] http://www.option-consommateurs.org/vos_outils/memoires/services_financiers_banking.html (mai-juillet 2007).

OPTION RETRAITE, *L'assurance-prêt hypothécaire en bref.* [En ligne] <http://www.optionretraite.com/assurances/lassurancepret-hypothecaire-en-bref.html> (septembre 2007-février 2008).

PARLEMENT DU CANADA, *Délibérations du comité sénatorial permanent des banques et du commerce.* [En ligne] http://www.parl.gc.ca/37/1/parlbus/commbus/senate/Com-f/bank-f/13ev-f.htm?Language=F&Parl=37&Ses=1&comm_id=3 (mai-juillet 2007).

SSQ, *Assurance invalidité et gestion de l'invalidité*. [En ligne] http://www.ass-collective.ssq.ca/fr/main_ps_invalidite.asp (septembre 2007-février 2008).

STANDARD LIFE, *Tout sur la protection hypothécaire*. [En ligne] http://www.standardlife.ca/fr/pdf/ind_ins/f5485.pdf (septembre 2007-février 2008).

STATISTIQUE CANADA, *Les banques à charte*. [En ligne] http://www43.statcan.ca/03/03e/03e_001a_f.htm (mai-juillet 2007).

TD CANADA TRUST

Protection de crédit. [En ligne] <http://www.tdcanadatrust.com/francais/assurance/credit/index.jsp> (septembre 2007-février 2008).

Assurance vie prêt hypothécaire. [En ligne] <http://www.tdcanadatrust.com/francais/assurance/credit/learningcentre/mortg.jsp> (septembre 2007-février 2008).

Assurance maladie grave pour prêt hypothécaire. [En ligne] <http://www.tdcanadatrust.com/francais/assurance/credit/learningcentre/med.jsp> (septembre 2007-février 2008).

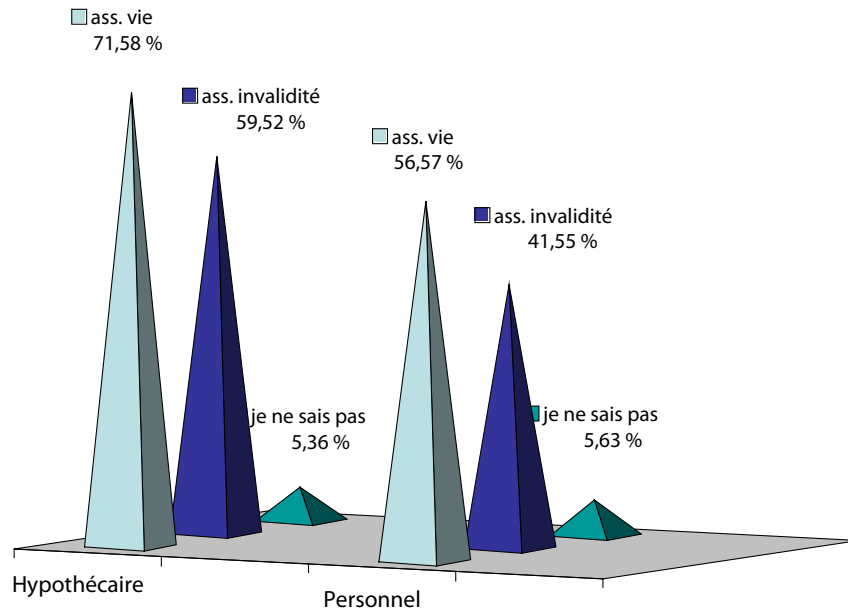
TISON, Marc, « Assurer son prêt hypothécaire contre le malheur », *La Presse Affaires*. [En ligne] <http://lapresseaffaires.cyberpresse.ca/article/20080203/LAINFORMER/802030645> (septembre 2007-février 2008).

TISON, Marc, « Pourquoi s'assurer chez son prêteur ? », *La Presse Affaires*. [En ligne] <http://lapresseaffaires.cyberpresse.ca/article/20080203/LAINFORMER/802030647/5891/LAINFORMER01> (septembre 2007-février 2008).

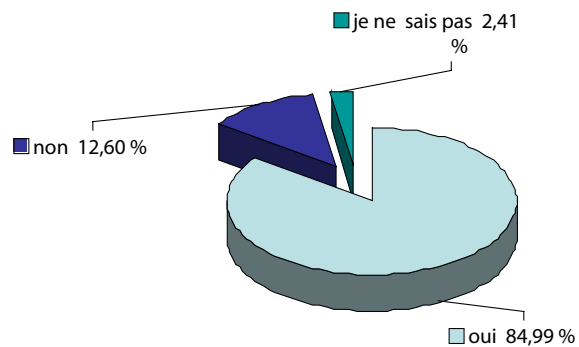
TRANSAMERICA VIE CANADA, *Dois-je souscrire une assurance hypothèque auprès de mon prêteur ?* [En ligne] http://www.richardaudette.com/files/pr/16/Transam%C3%A9rica_ass-vie-hypoth%C3%A8que.pdf (septembre 2007-février 2008).

Question 1

Avez-vous des assurances sur votre ou vos : Prêt(s) hypothécaire(s), Prêt(s) personnel(s) ?

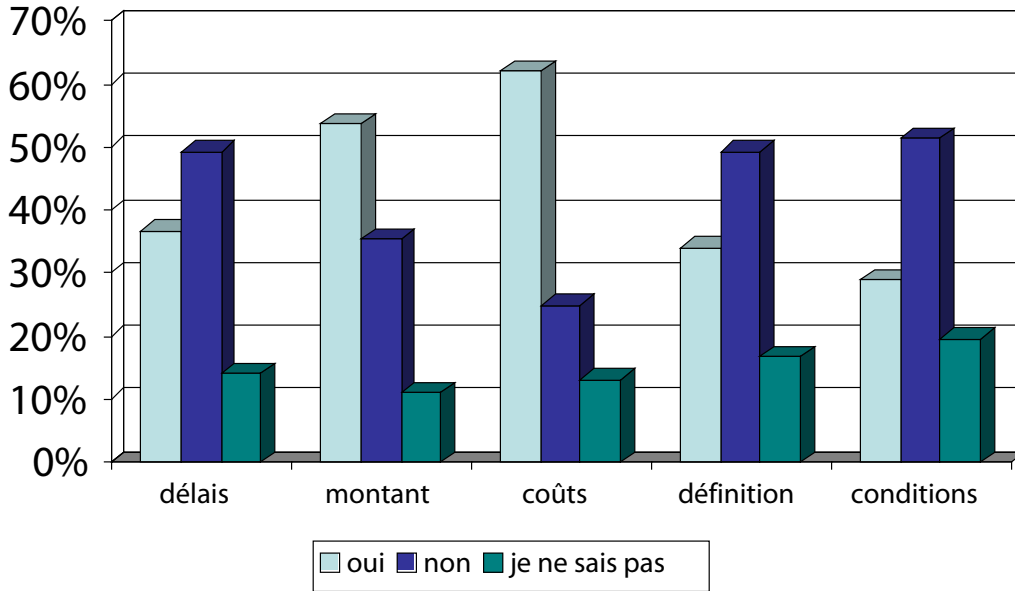
**Question 2**

Avez-vous contracté ces assurances auprès de votre(vos) institution(s) prêteuse(s) ?



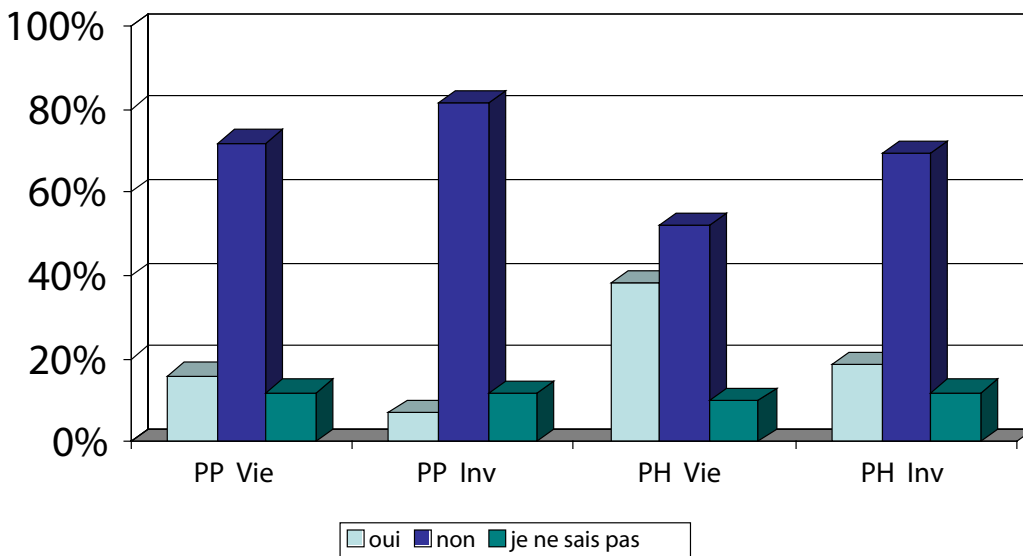
Question 3

Lorsque vous avez souscrit cette ou ces assurances, vous a-t-on expliqué les principales clauses de vos contrats tels ?



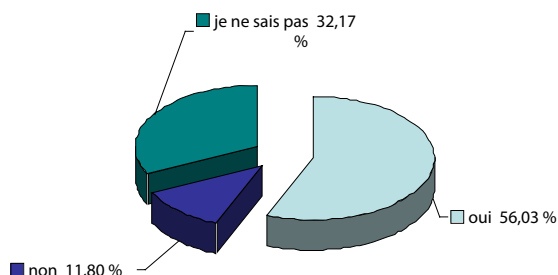
Questions 4 & 5

Lorsque vous contractez un prêt (personnelle ou hypothécaire) les assurances vie et invalidité sont-elles obligatoires ?



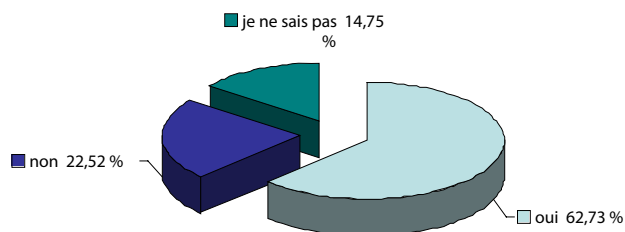
Question 6

Croyez-vous que vous pouvez assurer vos prêts ailleurs que dans votre(vos) institution(s) prêteuse(s) ?

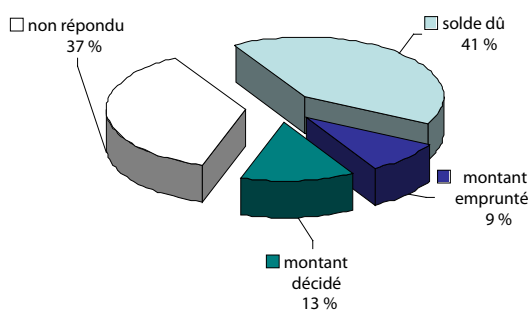


Question 7

Connaissez-vous le montant qui sera versé advenant votre décès ?

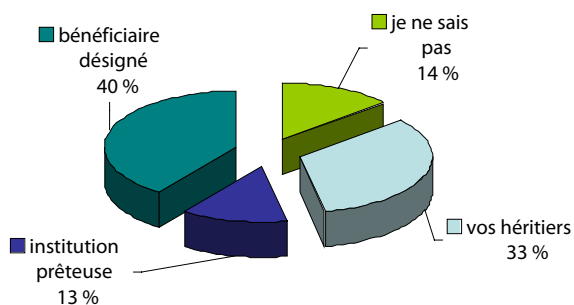


Si oui, quel est ce montant ?



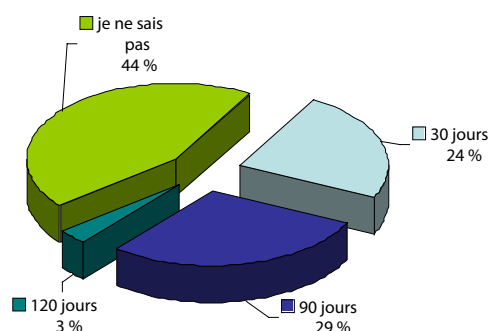
Question 8

Qui est le bénéficiaire de votre assurance vie sur votre prêt ?



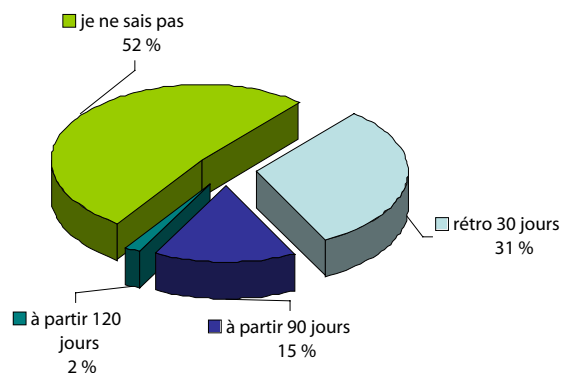
Question 9

Combien de temps devez-vous rester invalide pour commencer à recevoir un montant d'invalidité ?



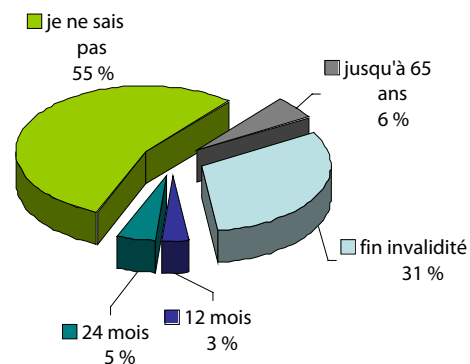
Question 10

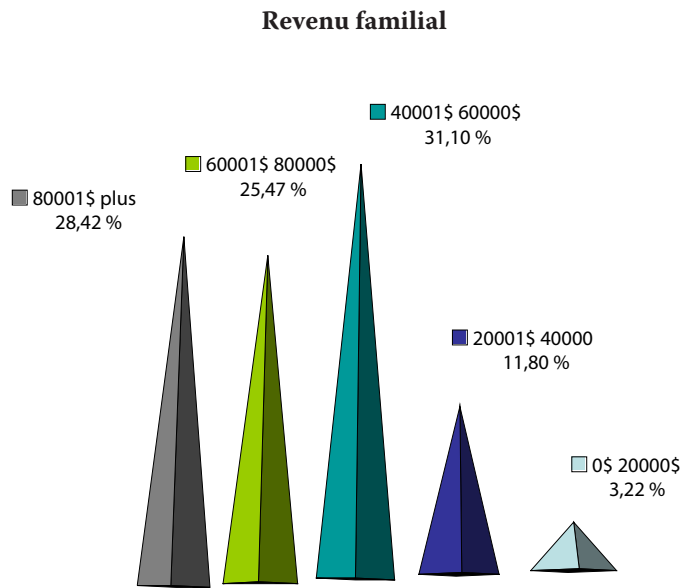
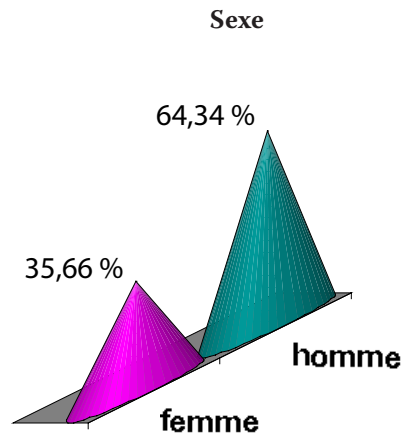
Le montant d'invalidité que vous recevrez sera calculé pour les périodes suivantes :



Question 11

Pendant combien de temps recevrez-vous ces montants d'invalidité ?





ASSURANCES LIÉES AUX CONTRATS DE PRÊTS PERSONNELS ET HYPOTHÉCAIRES

Présenté au : **Bureau de la consommation d'Industrie Canada**

Réalisé par : **Le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie**



Centre d'intervention
budgétaire et sociale
de la Mauricie

Juin 2008